



**UNIVERSIDAD ANDINA DE CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**



**“FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS ASOCIADOS A LA MOROSIDAD DE
LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL
CUSCO EN EL AÑO 2019”**

Tesis presentada por:

Br. Nelly Sonia Turpo Gutiérrez

**Para optar al Grado Académico de
Magister en Administración de
Negocios**

Asesor:

Dr. Cleto de la Torre Dueñas

CUSCO – 2021



DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mi hermosa y amada familia: mi esposo Rene, mis hijas
Vanessa, Paola, Mikaela, Julieta y Catalina.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todas sus bendiciones, a los Maestros y Doctores de la escuela de Pos Grado, a mi asesor de tesis Dr. Cleto La Torre, a los excelentísimos profesionales Maestros y Doctores del área administrativa de Universidad Andina del Cusco; por darme el apoyo administrativo y académico para concluir con mi tesis.



Resumen

La investigación que se presenta tuvo como objetivo principal analizar los factores internos y externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco, en el año 2019. El estudio tuvo un alcance correlacional; siendo que en estas investigaciones existe la necesidad de conocer el vínculo entre las variables factores internos - externos y morosidad. La muestra estuvo formada por 380 estudiantes de todas las escuelas profesionales de la sede central de la Universidad Andina del Cusco, la hipótesis afirma que los factores internos y externos se encuentran asociados con la morosidad de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019.

Los resultados muestran que el 52.1% de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco, presentan retrasos de pago dentro del semestre, los factores internos y externos están asociados directamente a la morosidad ($p\text{-valor}=0,000<0,05$), El factor interno que genera mayores niveles de morosidad en el pago de servicios educativos son las condiciones de los Convenios de recaudación con instituciones financieras con un 61% y el segundo factor son las políticas institucionales con un 48,2%, el factor externo que genera mayores niveles de morosidad es el académico con un 60,8% y el segundo factor es la capacidad de pago de los estudiantes con un 55,3%, el factor endeudamiento financiero del estudiante o padre de familia influye significativamente en la morosidad del estudiante en 66.3% La aplicación de moras por día de retraso, es mínimo el cual repercute solo en un 41.1% en la morosidad permitiendo que el estudiante sea indiferente en cuanto al cumplimiento de sus pagos.

Palabras Claves:

Morosidad, factores internos, factores externos, incapacidad de pago.



Abstract

The main objective of the research presented was to analyze the internal and external factors associated with the delinquency of undergraduate students at the Andean University of Cusco, in 2019. The study had a correlational scope; being that in these investigations there is a need to know the link between the variables internal - external factors and delinquency. The sample consisted of 380 students from all the professional schools of the headquarters of the Andean University of Cusco, the hypothesis affirms that internal and external factors are associated with the delinquency of the students of the Andean University of Cusco in the year 2019. The results show that 52.1% of the undergraduate students of the Andean University of Cusco, present payment delays within the semester, the internal and external factors are directly associated with the delinquency ($p\text{-value} = 0.000 < 0.05$), The internal factor that generates higher levels of delinquency in the payment of educational services are the conditions of the Collection Agreements with financial institutions with 61% and the second factor is the institutional policies with 48.2%, the external factor that generates higher levels of delinquency is the academic one with 60.8% and the second factor is the ability to pay of the students with 55.3%, the financial debt factor of the student or parent significantly influences the student's delinquency in 66.3% The application of arrears per day of delay, is minimal which affects only 41.1% in the delinquency allowing the student to be indifferent regarding the fulfillment of his payments.

Keywords:

Default, internal factors, external factors, inability to pay.



Índice

Capítulo 1.....	12
Introducción	12
1.1. Planteamiento del problema.	12
1.1.1. Diagnóstico.....	12
1.1.2. Pronóstico.....	13
1.1.3. Control del pronóstico.	14
1.2. Formulación de problemas.	14
1.2.1. Problema general:	14
1.2.2. Problemas específicos:.....	14
1.3. Justificación del estudio:.....	15
1.3.1. Convivencia	15
1.3.2. Relevancia social.....	15
1.3.3. Implicancias prácticas.....	16
1.3.4. Valor teórico	16
1.3.5. Utilidad metodológica.....	16
1.4. Objetivos de investigación	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos	17
1.4.3. Delimitación espacial	17
1.4.4. Delimitación temporal	17
Capítulo 2.....	18
Marco teórico	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Antecedentes internacionales	18
2.1.2. Antecedentes nacionales	20
2.2. Bases teóricas.....	23
2.2.1. Morosidad	23
2.2.2. Índice de morosidad.....	27
2.2.3. Definición de factores	28
2.2.4. <i>Factor político institucional</i>	29
2.2.5. Costo de servicio educativo en la Universidad Andina del Cusco.....	31



2.2.6. Plazo de vencimiento de pensiones educativas	32
2.2.7. Porcentaje de moras por día de atraso.....	32
2.2.8. Descuentos concedidos por pronto pago	33
2.2.9. Convenios de recaudación con instituciones financieras	33
2.2.10. Canales de recaudación	34
2.2.11. Comisiones financieras	34
2.2.12. Factores externos.....	35
2.2.13. Incapacidad de pago:	37
2.2.14. Endeudamiento financiero:	39
2.3. Hipótesis de la investigación:	45
2.3.1. Hipótesis general:.....	45
2.3.2. Hipótesis específicas	45
2.4. Variables	46
2.4.1. Identificación de variables.....	46
2.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:.....	47
2.5. Definición de términos básicos:.....	49
2.5.1. Liquidez.....	49
2.5.2. Riesgo de liquidez	49
2.5.3. Gestión de cuentas por cobrar:.....	49
2.5.4. Deserción Estudiantil:	49
Capítulo 3.....	50
Método	50
3.1. Enfoque de investigación	50
3.2. Alcance de investigación	50
3.3. Diseño de investigación	50
3.4. Población de estudio.....	51
3.5. Muestra.....	51
3.6. Recolección de datos.....	52
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	53
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	53
3.6.3. Confiabilidad y validez de instrumento.....	53
3.6.4. Análisis de fiabilidad del instrumento	54



3.6.5. Plan de análisis de datos	55
3.7. Baremación:.....	56
Capítulo 4.....	58
Resultados.....	58
4.1. Morosidad	58
4.2. Factores internos	59
4.2.1. Política institucional.....	60
4.2.2. Convenios de recaudación con instituciones financieras	61
4.3. Factores externos	62
4.3.1. Factor capacidad de pago.....	62
4.3.2. Factor rendimiento académico	64
4.4. Factores internos asociados a morosidad	65
4.4.1. Políticas institucionales y morosidad.....	65
4.4.2. Convenios de recaudación con instituciones financieras y morosidad.....	66
4.5. Factores externos asociados a morosidad	67
4.5.1. Capacidad de pago y morosidad	67
4.5.2. Rendimiento académico y morosidad	69
Capítulo 5.....	71
Discusión	71
5.1. Hallazgos más significativos del estudio.....	71
5.2. Limitaciones del estudio	71
5.3. Contrastación con la literatura.....	72
Conclusiones.....	76
Recomendaciones.....	78
BIBLIOGRAFIA	80
ANEXOS	82
ANEXO A.....	83
ANEXO B.....	84
ANEXO C.....	85
ANEXO D.....	86
ANEXO E	90
ANEXO F	91



ANEXO G.....	92
ANEXO H.....	93
ANEXO I.....	96
ANEXO J.....	105



Índice de tablas

Tabla 1: Validación de expertos	53
Tabla 2: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	54
Tabla 3: Plan de análisis de datos	55
Tabla 4: <i>Porcentaje de Morosidad de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco</i>	58
Tabla 5: <i>Factores internos asociados a la morosidad</i>	59
Tabla 6: <i>Política institucional</i>	60
Tabla 7: <i>Convenios de recaudación con instituciones financieras</i>	61
Tabla 8: <i>Factores externos</i>	62
Tabla 9: <i>Factor capacidad de pago</i>	62
Tabla 10: <i>Factor rendimiento académico</i>	64
Tabla 11: <i>Política institucionales y morosidad</i>	65
Tabla 12: <i>Convenios de recaudación con instituciones financieras y morosidad</i>	66
Tabla 13: <i>Capacidad de pago y morosidad</i>	67
Tabla 14: <i>Rendimiento académico y morosidad</i>	69



Índice de figuras

Figura 1: Porcentaje de Morosidad de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco	58
Figura 2: Factores internos asociados a la morosidad	59
Figura 3: Política institucional	60
Figura 4: Convenios de recaudación con instituciones financieras	61
Figura 5: Factores externos asociados a la morosidad	62
Figura 6: Factor capacidad de pago	63
Figura 7: Factor rendimiento académico	64



Capítulo 1

Introducción

1.1. Planteamiento del problema.

1.1.1. Diagnóstico.

La Universidad Andina del Cusco es una Institución privada dedicada exclusivamente a prestar servicios educativos de nivel superior, con una antigüedad de más de treinta años, tiene su sede y domicilio legal en el departamento y provincia de Cusco, distrito de San Jerónimo, Urbanización Ingeniería Larapa Grande A-5, cuenta con las filiales de Puerto Maldonado en el departamento de Madre de Dios, Quillabamba, en la provincia de la Convención y Sicuani en la provincia de Cuzco, departamento de Cusco. En la actualidad, en pre grado, posee cinco facultades cada una de ellas está conformada por diferentes escuelas profesionales las cuales son: Facultad de Derecho y Ciencias Políticas conformada por la Escuela Profesional de Derecho, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables conformada por las Escuelas Profesionales de Administración, Administración de Negocios, Contabilidad, Economía, Finanzas y Marketing, Facultad de Ingeniería conformada por las Escuelas Profesionales de Arquitectura, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Civil, Ingeniería Industrial, Facultad de Ciencias de la Salud, conformada por las Escuelas Profesionales de Enfermería, Estomatología, Obstetricia, Medicina Humana, Psicología y Tecnología Médica, Facultad de Ciencias Sociales conformada por las Escuelas Profesionales de Educación y Turismo; cada una de sus filiales está conformada por tres escuelas profesionales Administración, Contabilidad y Derecho.

Los costos de la prestación de servicios de enseñanza superior, son determinados previo análisis, variables lógicas y técnicas, además de un estudio de oferta y demanda, una vez ofertado cada escuela profesional a los posibles estudiantes, estos toman la decisión de postular a una determinada escuela



conociendo la especialidad a la que se dedicaran en su carrera académica, los costos por los servicios educativos, el tiempo en el cual concluirán la carrera profesional, entre otros; una vez que logran ocupar una vacante proceden a realizar el registro de su matrícula académica en el ERP University sistema que permite, entre otros aspectos importantes, la asignación del costo de matrícula y pensiones de acuerdo a la escala que le corresponde a cada estudiante y visualizar el cronograma de pago de pensiones, dicha información además se encuentra publicada en la página web de la Universidad (www.uandina.edu.pe) así como en los correos institucionales asignados a cada estudiante al momento de su ingreso académico; sin embargo según el último análisis de índice de morosidad realizado por la Unidad de Tesorería de la Universidad, un 60% de estudiantes no cumplen con el pago oportuno dentro del semestre, acumulando la deuda hasta la conclusión del semestre el cual se desarrolla en cinco meses; hecho que trae como consecuencia principal la falta de liquidez financiera y el incremento de la cartera morosa al finalizar el ejercicio económico reflejada en los estados financieros de la Universidad Andina del Cusco.

1.1.2. Pronóstico.

De continuar esta morosidad acumulada en cada semestre vigente no se contará con los recursos económicos suficientes para iniciar proyectos de inversión en infraestructura, adquisición de equipos de enseñanza de última tecnología, no se podrá asumir obligaciones contractuales mensuales, como son pago de remuneraciones al personal, pago de tributos y aportaciones, pago de servicios básicos como son agua, energía eléctrica, servicios de telefonía e internet y otros; conllevando necesariamente a solicitar financiamientos a corto y largo plazo destinados a la obtención de liquidez, asumiendo gastos y costos financieros onerosos que afectaran la utilidad de la universidad.



1.1.3. Control del pronóstico.

Debido a la existencia de este problema la gestión de cobranza debe estar dirigida objetivamente a reducir el porcentaje de morosidad en cada semestre vigente.

Los recursos provenientes de la gestión de cobranza, en la medida que pasen los años, forman parte del patrimonio organizacional y garantizan la supervivencia de la Universidad como fuente de financiación organizacional.

En el presente estudio se propone analizar los factores que ocasionan la morosidad en los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco y proponer objetivos estratégicos para lograr el crecimiento, posicionamiento, rentabilidad y desarrollo de la Universidad, expresado cuantitativamente como resultado.

1.2. Formulación de problemas.

1.2.1. Problema general:

¿Cuáles son los factores internos y externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco, en el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos:

- a) ¿Cuál es el nivel de morosidad en los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019?
- b) ¿Cuáles son los factores internos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019?
- c) ¿Cuáles son los factores externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019?



1.3. Justificación del estudio:

1.3.1. Convivencia

La investigación muestra conveniencia porque existe un alto grado de morosidad en el pago de servicios educativos de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en los semestres 2019-I y 2019-II, entonces el presente estudio se justifica porque se pretende analizar los factores internos y externos asociados a la morosidad de los estudiantes; ya que el pago calendarizado oportuno es vital para el funcionamiento operacional y financiero de la Universidad Andina del Cusco.

1.3.2. Relevancia social

La presente investigación se realizó con el fin de analizar los factores externos e internas que se asocian a la morosidad de los estudiantes, por lo tanto los resultados pueden ser útiles para hacer conocer a los estudiantes la importancia que tiene el pago oportuno de servicios educativos a la Universidad; ya que con estos fondos la universidad debe asumir obligaciones operacionales como son adquisición de materiales, pago de servicios básicos como son agua y energía eléctrica, laborales y tributarias, adquisición de bienes patrimoniales como infraestructura, equipos de laboratorio, obligaciones laborales y otros que permitan alcanzar un nivel máximo en el servicio de educación superior, el cual repercute en la formación académica del mismo estudiante.

Por otro lado, los resultados obtenidos en esta investigación son importantes para la autoridad universitaria, puesto que permitirá tomar decisiones oportunas para mejorar y fortalecer la gestión de cobranza en la Universidad.



1.3.3. Implicancias prácticas

La información que se obtenga como resultado de la investigación puede servir para revisar, desarrollar o apoyar en implementación de nuevas políticas de cobros, sugiriendo ideas y recomendaciones.

Con el desarrollo de un Plan Estratégico de pagos oportunos de los estudiantes ingresantes de pre grado, se obtendrá una valiosa herramienta que contribuirá al incremento de los ingresos mensuales de la Universidad y a su vez a disminuir el riesgo de considerar la deuda vigente como cartera incobrable.

1.3.4. Valor teórico

No se han encontrado investigaciones con la muestra de estudio y las variables que se analizan en la presente investigación, la mayor parte de estudios que intentan conocer los factores asociados a la morosidad en nuestro país se han llevado a cabo en entidades financieras. Por lo tanto, se llena un vacío teórico importante y se abre paso a conocer situaciones poco estudiadas.

1.3.5. Utilidad metodológica

La presente investigación ha contribuido con algunas técnicas y estrategias en el proceso de investigación, de tal manera que pueda ser útil en investigaciones similares, sirve de modelo de gestión de cobranzas para ser utilizados en otras instituciones similares en la prestación de servicios, además contribuye al desarrollo y posicionamiento de la Universidad de tal forma que la sociedad dirigirá su atención como una opción acertada para la educación superior.



1.4. Objetivos de investigación

1.4.1. Objetivo general

Analizar los factores internos y externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco, en el año 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco, en el año 2019
- b) Describir los factores internos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019.
- c) Describir los factores externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019.

1.4.3. Delimitación espacial

La presente investigación se desarrolló en la sede central de la Universidad Andina del Cusco, en el distrito de San Jerónimo de la provincia y departamento de Cusco.

1.4.4. Delimitación temporal

El alcance de la investigación debe cubrir la morosidad generada en los semestres I y II de año 2019.



Capítulo 2

Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Sáenz (2018) en su tesis titulada “Análisis Financiero del Índice de Morosidad del Crédito Educativo Otorgado por El Banco del Pacífico en el Ecuador Periodo 2014-2016”, realizada en el Banco del Pacífico en el Ecuador, cuyo objetivo fue de Analizar el índice de morosidad de créditos educativos otorgados por el Banco del Pacífico año 2014 – 2016”, la metodología de la investigación fue de tipo no experimental y descriptiva, ya que buscó describir el comportamiento del índice de morosidad de una institución financiera, obteniendo la siguiente conclusión: Los factores que incrementaron la morosidad fue la venta de la cartera de crédito educativo al Banco del Pacífico, muchos clientes desconocían el nuevo proceso en el momento de cancelar la deuda, además los que pasaban a tener cartera vencida tenían que cancelar su deuda en el Instituto de Fomento al Talento Humano y dejar de ser parte como cliente del Banco del Pacífico lo cual dificultó la información para ambas instituciones así como Los clientes que tienen cuotas vencidas están integrados la mayor parte por estudiantes que culminaron la carrera y no encuentran un empleo a corto plazo, por lo tanto, se dificulta la cancelación del crédito educativo. (Sáenz, 2018).

Aguilar (2016), en la investigación “Análisis del nivel de morosidad en almacenes créditos Rosi, de la ciudad de Zaruma, periodo 2015” realizada en El almacén Créditos Rosi de la ciudad de Zaruma-Chile, cuyo objetivo principal fue Analizar el nivel de morosidad del almacén “Créditos Rosi” de la ciudad de Zaruma en el periodo 2015, para este fin aplicó la metodología de investigación de carácter



bibliográfico, puesto que hace referencia a un conjunto de teorías e investigaciones históricas y criterios de diversos autores, con el objetivo de proporcionar una información clara y confiable, que permita resolver los objetivos del presente estudio en base a fundamentos científicos y verdaderos, con las técnicas de entrevista y encuesta, obteniendo la siguiente conclusión: El principal método aplicado por el almacén para reducir la morosidad es el cobro a domicilio o locales comerciales, sin embargo éste no cubre totalmente las expectativas, puesto que su aplicación no garantiza de manera total la recuperación de los créditos otorgados. El índice de morosidad que se presenta en el almacén durante el periodo analizado es del 22%, el cual según lo que manifestaron sus colaboradores a través de la entrevista, afecta parcialmente a los resultados del ejercicio, puesto que el margen de utilidad que recibe el almacén disminuye de cierta forma el impacto de la morosidad en sus ganancias netas. El factor externo principal que genera la morosidad en el almacén es el desempleo, y el factor interno principal es la falta de políticas de cobro adecuadas, las cuales representan un problema para al almacén al no poder recuperar sus créditos de manera oportuna. (Aguilar, 2016)

Chandia y Carrasco (2015) en la investigación titulada “Factores que inciden en la morosidad de los deudores de crédito universitario en la universidad del Bio-Bio”, realizada en la Universidad del Bio-Bio Facultad de Ciencias Empresariales Chile, tuvieron el objetivo de “Analizar los factores que inciden en la morosidad de los deudores de créditos universitarios de la universidad del Bío-Bío para establecer un perfil”, la metodología de la investigación fue desarrollada en el método cuantitativo, el tipo de investigación aplicada en una primera etapa se realizó un análisis de tipo descriptivo, usando el programa estadístico SPSS versión 19, siendo esta la herramienta de apoyo en la aplicación de diversas técnicas de análisis utilizadas en el estudio. En la segunda parte de la investigación se utilizó un análisis de conglomerados clúster del tipo bietápico (Erlangen-nürnberg, Fakultät, Institut, Ed, & Twostep, 2004), con el objetivo de detectar y clasificar individuos en grupos claramente diferenciados a través de sus percepciones, de manera que exista una mayor homogeneidad. Para finalizar, se aplicó un análisis discriminante que permitió conocer cuál o cuáles son las variables más significativas que permitieron conocer



un perfil de los morosos de crédito universitario, Al analizar dichas variables se pudo concluir que a pesar de ser un porcentaje menor dentro de la muestra, son las personas de género masculino quienes presentan la mayor situación de morosidad. La mayoría de éstos provienen de colegios particulares subvencionados, lo cuales son los que más acceden a este beneficio de ayuda de financiamiento, debido a la situación socioeconómica que presentan, además de la nota promedio de enseñanza media que obtuvieron los alumnos que es igual o superior a 5,91. (Chandia & Carrasco, 2015).

2.1.2. Antecedentes nacionales

Valle (2019) en su tesis titulada “Factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, durante el periodo 2015 al 2017, Lima – 2018”, realizado en la Universidad Peruana Unión, cuyo objetivo fue: Determinar la relación entre los factores externos y la morosidad en los estudiantes del PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017, Lima – 2018, para este fin aplico el tipo de investigación descriptivo correlacional. Es descriptivo porque se mide las características más importantes en cada uno de los indicadores de las variables de estudio; ya que, en la investigación descriptiva, se “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” Hernández et al (2006). En este caso, se caracterizan a la variable factores externos y la morosidad, con la técnica para el procesamiento y análisis de los datos utilizados se utilizó el programa de estadística SPSS versión 22 en español, a fin de procesar, analizar los datos y determinar la relación de los factores con la morosidad en los estudiantes del PROESAD. Además, para medir los resultados e interpretación de los resultados se utilizó los rangos de medida establecidas en libro de Sampieri (2014), obteniendo la siguiente conclusión: De acuerdo a los resultados: Las variables factores y morosidad tienen una relación positiva media en un 61.2%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.068$; se observa que el valor de Fisher-Snedecor es de $F= 4.264$ con 5 grado de libertad, por lo que queda establecido que existe una fuerte correlación entre la variable X factores y la variable Y: morosidad. De esta manera, se aprueba la hipótesis que se



estableció, de ello podemos notar que los factores externos son aquellos que implican mucha responsabilidad por parte de los estudiantes del PROESAD, su misma situación ha hecho que sus estudios siendo de vital importancia tenga un grado de morosidad. (Valle, 2019).

Cossio (2018) en su tesis titulada “Factores socioeconómicos - culturales y su influencia en la morosidad de estudiantes universitarios - Sullana, 2015” cuyo objetivo fue Determinar qué factores socioeconómicos y culturales influyen en la morosidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la USP Filial Sullana, 2015, para tal fin utilizó el tipo de investigación aplicada con el instrumento de cuestionario, obteniendo la siguiente conclusión: 1) Al semestre 2015 – II, el 53% de estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la USP – Sullana fueron de sexo masculino, y el 47% de sexo femenino. La edad promedio fue de 21.64 años, el 80% son solteros, el 87% sus viviendas están en centros Poblados Urbanos, el 74% tiene casa propia, el 64% tiene seguro médico, un 38% depende de la economía de sus padres y un 37% tienen ingresos en el tope de 1,999 soles, con respecto al nivel educativo del padre un 40% tiene educación técnica superior, y en la madre un 32% tiene los mismos niveles educativos. 2) Al semestre del 2015 – II, la morosidad fue muy baja, sólo un 3.41%, siendo los hombres más morosos (58.23%), y las mujeres las menos morosas (41.77%). Los estudiantes del I Ciclo tienen los más altos índices de morosidad (38.02) y los estudiantes del V Ciclo los menos morosos (2.62). 3) Con un coeficiente de correlación de Pearson $r_{xy} = 0.73$, correlación positiva y muy alta, la carga familiar del estudiante es significativamente influyente en la alta morosidad de los estudiantes. (Cossio, 2018).

Alvarado y Zárate (2018) en la ciudad de Trujillo hace un análisis de “La Morosidad y su incidencia en la situación económica financiera de la Institución Educativa Privada Amigos de Jesús en la provincia de Trujillo – 2017”. La población y muestra fueron los estudiantes registrados con algún nivel de morosidad y se usaron también los registros financieros de la Institución Educativa. Se determinó la situación económica de la institución educativa a través de una entrevista al



personal administrativo de la institución y también por la información documentaria brindada, también se determinó la morosidad en cada nivel educativo, tanto en alumnos como en soles a través del análisis documental, por último, se analizó la Situación Económica Financiera de los años 2016 y 2017 del centro educativo, cuyas conclusiones son: 1. Luego de realizar la investigación se pudo concluir que la morosidad incide negativamente en la situación económica financiera de la institución educativa “Amigos de Jesús”, puesto que se realizó un comparativo en los estados financieros de la institución educativa entre los años 2016 y 2017 y se observó que aumentó la morosidad de un año para otro en un 53%, así mismo pudimos evidenciar las deficiencias que tiene la institución. 2. Después de realizar la entrevista al administrador, se pudo concluir que la causa más importante o más resaltante es la precaria situación económica de los padres de familia, teniendo a 39 padres de familia que tienen este tipo de inconveniente. 3. Luego de la investigación realizada y evidenciada en la tabla 3.11 se observa que el ingreso de pensiones para el año 2016 es de S/. 53,990 y para el año 2017 es de S/. 60,930, habiendo una variación de crecimiento de S/. 6,940 porcentualmente representada en 6%. Sin embargo, durante estos dos años la morosidad también aumentó de un año al otro en un 53%, con una variación de S/. 14,030. Se puede ver que el índice de morosidad ha aumentado en el año 2017 en comparación al año 2016 y esto se debe al aumento de alumnos y a la mala cobranza que se le hace a los padres de familia. 4. Después de examinar las ratios de liquidez, gestión y rentabilidad se concluyó que existe una baja en la rentabilidad y solvencia dentro del colegio “Amigos de Jesús”, esto se ve ocasionado por el aumento de las obligaciones a corto plazo y la falta de efectivo dentro del colegio por el aumento de las cuentas por cobrar de los padres de familia de la institución.

Bernal y Edquen (2017) desarrollaron la investigación “Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016”, cuyo objetivo fue Determinar la relación de los factores socio - económicos con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016, para este fin aplico la metodología explicativa, técnica de encuesta, obteniendo la siguiente conclusión: El factor económico tiene una relación



positiva media con la morosidad en un 60.2%, alcanzando un coeficiente de un $B=0.54$, indicando que a mayor percepción de ingresos económicos, reducción de gastos mensuales, haciendo un presupuesto de ingresos y egresos, además reservando efectivo para gasto extraordinarios, menor será el grado de morosidad. (Bernal & Edquen, 2017).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Morosidad

Para (Sáenz, 2018) la morosidad representa la mayor cantidad de créditos impagos de una cartera total o bruta, con la cual se realiza el cálculo del índice de morosidad en las empresas, si este resulta menor refleja una excelente situación de la empresa, significando que sus clientes son buenos pagadores, si resulta mayor significa que sus clientes reflejaran morosidad constante. Es decir, la morosidad se mide por la cantidad de deuda que existe hacia una empresa, en el caso de las entidades educativas, se refleja en la cantidad de estudiantes que dejan de pagar sus pensiones y tasas escolares.

Por otro lado, Bernal y Edquen (2017) indican que la morosidad no es solamente un retraso de deuda vencida, este hecho adicionalmente genera un riesgo de deuda impaga permanente, por ello es necesario realizar el seguimiento y análisis constante de la cartera morosa, dependiendo de este la liquidez de la empresa. (Bernal & Edquen, 2017).

Para Cossio la Morosidad es el no pago oportuno de una obligación parcial o total, pudiendo ser voluntario u obligado, en tanto la mora viene a ser la sanción económica por el retraso de pago de la obligación contractual. (Cossio, 2018). Mientras que Julián González, citada en (Valle, 2019), indica que la mora como sanción tiene un efecto perjudicial ya que al incrementarse la deuda del cliente ésta se hace más grande cada día y eso hace imposible el pago de su obligación, además es perjudicial para la empresa, puesto que al no contar con los cobros oportunos se reduce su liquidez, conllevando a una situación de imposibilidad de afrontar sus obligaciones a corto y largo plazo, retrasando su crecimiento y desarrollo; para que no ocurran estos sucesos la empresa se ve obligada a recurrir



a financiamientos con costos financieros adicionales en tiempos prolongados o a largo plazo, perjudicando la gestión de tesorería específicamente en la capacidad económica para desarrollar la actividad principal a la que se dedica la empresa, la mayor parte de empresas emprenden teniendo como objetivo principal generar recursos económicos cuya inversión se encuentra en su activo circulante (liquidez disponible para usarlo en cualquier momento de acuerdo a la necesidad, existencias listas para las ventas y menor deuda de clientes), lo que no sucede en muchas empresas en la práctica.

Para (Cermeño, León Castillo, & Mantilla Varas, 2011) citado por (Aguilar, 2016), La morosidad es la suma total de obligaciones vencidas, haciendo más difícil el pago de estas por parte del cliente, en las Universidades los estudiantes que pagan a tiempo o en forma oportuna subsidian, la enseñanza de educación, de los estudiantes que no pagan oportunamente, la morosidad además afecta el óptimo funcionamiento de la Universidad ya que esta en forma equilibrada contrae obligaciones para brindar sus servicios, sumado a ello se genera costos adicionales en la gestión de cobranzas (recursos humanos, materiales, equipos de comunicación optima, etc). Para (González & Gomes, 2012) citado por (Gonzales & Zanabria, 2016), La morosidad viene a ser el retraso en las obligaciones de pago contraídos con una empresa por la prestación de un servicio, lo cual se expresa en el incumplimiento de las cláusulas de un contrato inicialmente pactados entre el cliente y una empresa, en la cual se establece entre otras la forma y oportunidad de pago por un determinado servicio recibido.

(Montoya & Lorena, 2012), citado por (Gutierrez, Pineda & Vargas, 2015), dicen que la morosidad es el retraso en el pago de cuotas totales o parciales vencidos, un crédito moroso no necesariamente es una cuenta imposible de cobrar solo son cuotas atrasadas en los pagos de préstamos que en plazos mayores serán cumplidos, en las entidades financieras se califica como moroso al cliente que no cumple con el pago de una cuota, situación que conlleva a que la entidad debe implementar una gestión de cobranzas generando costos adicionales, la morosidad en una entidad financiera puede evitarse estableciendo claramente las políticas



desde la calificación del cliente posible de obtener el crédito, así como asegurar sus procesos de cobranza efectiva para no incurrir en cobranzas coactivas o embargos.

Según el Código Civil Peruano (2015) en el capítulo segundo, afirma lo siguiente:

- Artículo 1333°: “Incorre en mora el obligado desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación.” (p.438)
- Artículo 1334°: “En las obligaciones de dar sumas de dinero cuyo monto requiera ser determinado mediante resolución judicial, hay mora a partir de la fecha de la citación con la demanda.” (p.438)
- Artículo 1336°: “El deudor constituido en mora responde de los daños y perjuicios que irroque por el retraso en el cumplimiento de la obligación y por la imposibilidad sobreviniente, aun cuando ella obedezca a causa que no le sea imputable. Puede sustraerse a esta responsabilidad probando que ha incurrido en retraso sin culpa, o que la causa no imputable habría afectado la prestación; aunque se hubiese cumplido oportunamente.” (p.438)
- Artículo 1338°: “El acreedor incurre en mora cuando sin motivo legítimo se niega a aceptar la prestación ofrecida o no cumple con practicar los actos necesarios para que se pueda ejecutar la obligación.” (p.439)

Sin embargo, las instituciones educativas, se enfrentan a una situación en la que no pueden tomar medidas extremas, porque el servicio que se brinda es educación, y este a su vez es un derecho constitucional, el cual no se puede restringir, por lo tanto es una situación más compleja establecer la forma en que se puede hacer que los estudiantes cumplan con sus obligaciones de cancelar sus deudas, sin que esas alternativas vulneren su derecho a seguir participando de las sesiones de clase y haciendo uso de las plataformas de la universidad. Entonces vuelve a ser de gran importancia que se analice la situación de los factores que contribuyen a tener altas tasas de morosidad en las instituciones que brindan el servicio de educar.



2.2.1.1. Efectos que ocasiona la mora.

Cuando un cliente incurre en mora no es candidato para el otorgamiento de nuevos créditos o continuar con la prestación de servicios, esto se debe a que no hubo un buen record crediticio o de pago por servicios, además las políticas institucionales pueden impedir que los clientes que han incurrido en mora y no han sido responsables en sus pagos puedan tener una buena referencia de créditos para futuros préstamos o prestación de servicio, ya sea en la institución o en otras empresas de créditos.

En el caso de los efectos que ha ocasionado la mora, han sido pérdidas contables, los créditos que llegan a provisionarse a más de un 50% ya son créditos destinados a saneamientos en cobranzas judiciales o coactivas generando costos adicionales a la institución.

De acuerdo a la teoría, para el presente estudio, se puede decir que la morosidad es el incumplimiento de pago de cuota de pensión mensual, en las fechas establecidas en un cronograma aceptado por el estudiante o responsable económico de los mismos, al momento del registro de su matrícula en un determinado semestre, la Universidad establece sus términos y condiciones, dentro de ellas el cronograma, en base al servicio que presta, para el cual contrae obligaciones de pago mensual tales como adquisición de equipos, cargas de personal, servicios prestados por terceros, adquisición de suministros y materiales de enseñanza, así como obligaciones tributarias y financieras, al no contar con una liquidez mensual suficiente a causa de la morosidad, adicionalmente incurre en gastos de gestión de cobranzas, gastos financieros, comisiones por financiamiento y otros, mermando los recursos económicos de la Universidad, por el cual es un factor de análisis permanente.



2.2.2. Índice de morosidad

Para (Andrade Vallejo & Muñoz Lozano, 2006) citado por (Aguilar, 2016) “el índice de la cartera de riesgo, también conocido como índice de morosidad, se calcula dividiendo la suma del monto de todos los créditos con mora que excedan los 30 días contra el monto total de la cartera bruta a un determinado periodo”.

El índice de morosidad representado por un porcentaje, es uno de los indicadores que se aplican con mayor frecuencia para determinar el riesgo existente en la cartera crediticia. Entonces, para calcular el índice de morosidad con el que se ha manejado una empresa en un periodo determinado, se debe tomar en cuenta la sumatoria total de los clientes que según los registros de la empresa se encuentran atrasados con sus pagos, y dividirlo entre el total de la cartera de clientes a los que se han otorgado créditos.

Para (Hernández, 2014). Citado por (Sáenz, 2018) El índice de morosidad es el porcentaje resultante de los créditos y préstamos otorgados no pagados en las fechas establecidas.

El cual refleja las obligaciones no cumplidas por parte de los clientes, para evitar esta situación la empresa debe prorrogar sus fechas de vencimiento en plazos mayores, para que el cliente pueda conseguir la deuda y cumplir con su obligación económica, la morosidad se expresa en los estados financieros de una empresa como cuentas por cobrar clasificadas en emitidas, no emitidas, provisionadas y castigadas o incobrables, esta deuda no permite el retorno oportuno de la liquidez a la empresa, ocasionando excesivas cargas administrativas y financieras a corto y largo plazo.

De acuerdo a la teoría, para mi estudio, puedo concluir en que el índice de morosidad es una unidad de medida reflejada en un porcentaje resultante del cálculo matemático siguiente:



Diferencia del total de los compromisos de pago al cual llamamos provisión con los pagos de cuota de pensión realizados a una determinada fecha, después de la fecha de vencimiento, resultando las cuentas por cobrar llamada morosidad, este resultado es dividido con el total del importe provisionado. El índice de morosidad resultante es analizado permanente mente en el transcurrir del semestre académico.

2.2.3. Definición de factores

Para (Bembibre, 2009). En su artículo “Definición ABC” define Factores como los elementos que condicionan una situación, estos pueden evolucionar o transformar los hechos. Un factor es aquel que contribuye a que se realice algo u originar un determinado efecto o resultado.

Normalmente en un concepto más genérico, el termino factor significa el elemento que tiene como objetivo la generación de resultados.

De acuerdo a esta teoría, para el estudio que presentamos, los factores vienen a ser elementos internos y externos que influyen de manera determinante en la morosidad de los estudiantes de la Universidad.

2.2.3.1. Factores Internos

Para (Ortiz Hernandez Maryluz; Velasquez Diana Marcela, 2016), en su artículo “Análisis de los factores internos y externos de la institución educativa ciudadela nuevo occidente de la ciudad de Medellin”, Los factores internos son todos los elementos o variables que se pueden percibir y realizar un mejor control y supervisión, ya que la misma institución educativa los genera, estos elementos inciden en forma negativa o positiva en los procesos de gestión, los mismos que deben ser analizados permanentemente para una mejor toma de decisiones de tal forma que permita implementar estrategias que optimicen los recursos económicos de la entidad y cumplan con los objetivos trazados en un determinado periodo.



Para (Zavala; Alvarez; Vasquez; Gonzales & Bazan, 2018) , en su artículo titulado “Factores internos, externos y bilaterales con la deserción en estudiantes universitarios” los factores internos son los factores institucionales que influyen directamente en el desarrollo académico del estudiante, son todos los elementos que engloban el servicio educativo, el estudiante calificara si es el adecuado o no para continuar sus estudios hasta concluirlos, estos elementos pueden ser negativos o positivos desde la perspectiva del estudiante. La infraestructura, tecnología existente, recursos humanos – Docentes y Personal Administrativo que atiende diferentes tramites, son relevantes para que el estudiante no decida abandonar sus estudios, sin embargo el elemento o factor interno significativo e importante es el costo del servicio educativo, el cual debe ser acorde al servicio que recibe el estudiante además de que la institución debe otorgar facilidades de pago o medios de financiamiento de manera tal que estos puedan cumplir oportunamente la obligación contraída.

En este contexto se puede concluir para el presente estudio, que los factores internos en la Universidad son todos los elementos que contribuyen, en forma sincronizada, en el desarrollo del servicio educativo; el bienestar físico del estudiante, la profesionalidad del Docente, la tecnología actualizada y aplicada a la enseñanza, el estatus del nivel académico de la universidad, el costo del servicio, las políticas institucionales; son algunos de los factores internos importantes que permiten cumplir con la actividad fundamental de la Universidad que es la de otorgar servicios de enseñanza superior.

Por lo tanto, para el análisis se ha tomado en cuenta los factores internos de: políticas institucionales, costo de servicios educativos, convenios suscritos con las diferentes entidades financieras, así como canales de recaudación, plazos para el pago de cuotas por pensiones, moras aplicadas y descuentos concedidos por la universidad,

2.2.4. Factor político institucional

Latiesa (1990, citado en Montero et Al, 2007) en el artículo “Factores institucionales, pedagógicos, psicosociales y sociodemográficos asociados al



rendimiento académico en la universidad de costa rica: un análisis multinivel” define los factores institucionales como elementos importantes estructurales y practicas particulares de cada entidad; en el caso de la universidad esta se rige por sus propias estructuras funcionales, es decir, tiene cierta autonomía en la forma en ue se organiza.

Para Geraldine (2006) en su trabajo “Concepto de política institucional”, la define como un conjunto de decisiones importantes plasmados en un documento que orienta a todos los funcionarios y colaboradores de una organización, constituyendo un medio de comunicación escrito, formal y legal, conformado por reglamentos, directivas, instructivos, disposiciones, entre otros documentos normativos en cada uno de ellos se encuentran establecidos los objetivos, procedimientos, condiciones y restricciones de cada operación. Un aspecto importante en el momento de elaborar las políticas institucionales en una organización es la de sociabilizar con todos los miembros de la organización, los mismos que de alguna forma se pueden ver afectados por estas políticas, mientras participen todos los miembros el desarrollo de las políticas tendrá más probabilidad de éxito en su aplicación, este hecho desaparece en su mayoría la resistencia y el cambio además garantiza que la política no se convierta en una limitación para el desempeño de las funciones a la hora de aplicarlas.

Como otro concepto, se tiene el de Jorge (2007), en su artículo “Capturando Valor en las Universidades y Centros Tecnológicos. Hacia la definición de estrategias, políticas y procedimientos de apropiabilidad, protección legal” a la letra dice “La definición de una política institucional coherente debiera estar fundada en el siguiente marco regulatorio”, considerando de lo particular a lo general:

- a) Los actuales estatutos y documentos regulatorios internos de las instituciones nacionales.
- b) La legislación nacional del sistema de educación superior, en lo que sea pertinente.



- c) Las regulaciones y cláusulas contractuales usuales en esta materia, en el marco del financiamiento de fondos de terceros de los proyectos de I+D que ejecutan las instituciones.
- d) Las actuales regulaciones nacionales de nuestro sistema de propiedad intelectual e industrial.
- e) Las regulaciones del sistema internacional de promoción y respeto de los derechos de propiedad intelectual.

De acuerdo a esta teoría se puede definir como política institucional en la Universidad Andina del Cusco al conjunto de normas que regulan los procedimientos de los servicios educativos en el cual se encuentran involucrados todos sus integrantes Autoridad, colaboradores Docentes, Administrativos y Estudiantes, estas políticas establecen lineamientos, disposiciones, términos y condiciones claras que se constituyen en una herramienta principal, el cual permite solidificar la calidad educativa en todos sus aspectos, así mismo se convierte en un medio de comunicación para todos los usuarios.

2.2.5. Costo de servicio educativo en la Universidad Andina del Cusco

El costo del servicio es el valor monetario que la universidad percibe en contra prestación del servicio de educación brindado al estudiante, estos costos son determinados previo análisis, variables lógicas y técnicas, además de un estudio de oferta y demanda, una vez ofertado cada escuela profesional a los posibles estudiantes, estos toman la decisión de postular a una determinada escuela profesional conociendo la especialidad a la que se dedicaran en su carrera académica, los costos por los servicios educativos, el tiempo en el cual concluirán la carrera profesional, entre otros aspectos de suma importancia; una vez que logran ocupar una vacante proceden a realizar el registro de su matrícula académica en el ERP University sistema que permite entre otros aspectos importantes la asignación del costo de matrícula y pensiones de acuerdo a la escala que le corresponde a cada estudiante.



2.2.6. Plazo de vencimiento de pensiones educativas

Para Bembibre (2009) la fecha de vencimiento es la conclusión del plazo pactado entre dos o más personas las mismas que tienen obligaciones formales y legales de cumplirlas.

De acuerdo a la teoría se entiende que el plazo de vencimiento es el final del tiempo establecido entre dos partes para asumir una obligación por la prestación de un servicio o transacción financiera, en caso del plazo de vencimiento de pensiones educativas viene a ser la conclusión del mes de servicio otorgado al estudiante, por el cual existe la obligación de pago mensual, estos plazos de vencimiento se encuentran estipulados en un cronograma el cual es de conocimiento del estudiante antes de registrar su matrícula y durante el desarrollo del semestre académico, hecho que refleja un acuerdo formal y legal con el estudiante.

2.2.7. Porcentaje de moras por día de atraso

Para Financiero (s/f) se puede definir los intereses de mora como una compensación por indemnización que se obliga a una persona por un daño ocasionado, producto del incumplimiento de una exigencia monetaria el cual puede ser expresado en importe fijo o porcentaje aplicable hasta la fecha de pago o cumplimiento de la exigencia, esta mora definitivamente se va acumulando conforme se incrementa el tiempo de retraso del pago.

De acuerdo a la teoría puedo definir que la mora es la sanción económica establecida por incumplimiento de pago dentro del cronograma de pago de pensiones educativas, pactadas antes del inicio del servicio educativo, esta mora está representada por un porcentaje mínimo, aplicable sobre la deuda por cada día de retraso, hasta la fecha de pago total.



2.2.8. Descuentos concedidos por pronto pago

Es la reducción de una obligación económica por el pago anticipado, en el caso de la Universidad este beneficio se otorga a los estudiantes que efectúen el pago total de las 05 cuotas de pensión del semestre, en forma anticipada hasta el vencimiento de la primera pensión, este descuento es solicitado por el estudiante luego de analizar su situación económica; tiene las siguientes ventajas:

Para la Universidad:

- Permite obtener liquidez en el menor tiempo posible sacrificando una entrada futura de dinero a cambio de un ingreso anticipado.
- Disminuye las cuentas por cobrar y evita acumular cuentas incobrables que posteriormente generan un costo adicional en la gestión de cobranzas.

Para el Estudiante:

- Obtiene un ingreso extra por el descuento obtenido.
- Tranquilidad durante el desarrollo del semestre académico sin exigencias económicas.

2.2.9. Convenios de recaudación con instituciones financieras

Los convenios son acuerdos entre dos partes generalmente beneficiosos ya que ambos aprovechan mutuamente sus recursos y fortalezas.

Las entidades financieras son instituciones dedicadas a la intermediación financiera y realizan operaciones de ahorro y crédito reguladas por la ley del sistema financiero, así como prestar servicios de recaudación por servicios educativos.

Puedo concluir para mi estudio, que los convenios de recaudación con instituciones financieras son acuerdos legales transcritos en un documento formal y legal en el cual se estipula cláusulas con términos, condiciones, obligaciones de



ambas partes y beneficios económicos de la contraprestación del servicio, suscrito por ambas partes en señal de conocimiento y cumplimiento, el servicio prestado por la entidad financiera es la captación por cobranza líquida de pensiones y otros conceptos por servicios educativos a través de sus distintas redes y agencias, conforme la data enviada por la universidad, servicio por el cual la entidad financiera cobra sus comisiones escalonadas dependiendo del monto de captación.

2.2.10. Canales de recaudación

Son los diferentes medios y formas que las instituciones financieras recaudadoras ofrecen para la captación de la cobranza líquida a los estudiantes de la Universidad, en los horarios de atención al público regular de dicha institución, estos canales pueden ser:

- Plataforma web o banca electrónica
- Pasarela de pagos vía internet
- Cajeros Automáticos
- Agentes
- Agencias y oficinas

Así mismo se encuentran las transacciones mediante POS con tarjetas de crédito o débito Visa, Master Card, American Express, Diners y otros, un canal de pago que facilita al estudiante o padre de familia a efectivizar el pago de sus obligaciones económicas de la universidad.

2.2.11. Comisiones financieras

Es el valor dinerario que la entidad financiera percibe por el servicio de captación líquida de cobranzas de los clientes de la Universidad, este valor puede ser asumido por la universidad o por el estudiante, generalmente la Universidad busca en el mercado financiero los costos más bajos y convenientes para el estudiante y la Universidad de tal forma que no disminuya ostensiblemente la recaudación líquida para la Universidad, y afecte la economía del estudiante; estas comisiones en



algunos casos son cobradas al momento de la transacción realizada por el estudiante y en otros casos son cobradas previa liquidación de las recaudaciones al finalizar el mes, conforme se haya acordado y formalizado en el convenio de recaudaciones con la entidad financiera.

2.2.12. Factores externos

Para Ortiz et. Al (2016) los factores externos se dividen en 02 entornos y ambos influyen directamente en el desarrollo de la Institución:

- a) *Macro-entorno*, Son todas aquellas variables económicas, políticas, culturales, sociales y geográficas que tienen influencia dentro de la institución educativa y que no pueden ser controladas, pero que son determinantes frente a la toma de decisiones en las instituciones.
- b) *Micro-entorno*, Está compuesto por clientes, proveedores, mercados, grupos de presión; que para el caso de las instituciones educativas serían los estudiantes, padres de familia, asociaciones de padres, consejo de estudiantes, secretaria de educación, entre otros”.

Para Lawrence y Lorsch, citado por (Valle, 2019), los factores externos se originan del entorno externo de la organización, el cual se conceptualiza desde las perspectivas de los integrantes, es decir fuera de la institución, en consecuencia, la investigación supone que el motivo básico de la diferenciación por subsistemas, es manejar mejor los subentornos. Identificaron tres subentornos principales:

- El mercado.
- El técnico económico, y
- El científico.

Estos subentornos están relacionados directamente con la operacionabilidad de las ventas, producción, investigación y otros de la organización. Gran parte de las empresas segmentan sus unidades (ventas, producción, finanzas, etc) estos son las partes de un todo, llamados también “subsistemas del sistema total”, en ese entendido las diferencias de cada subsistema variaría según los atributos



específicos de cada subentorno relevante. El subentorno podría variar en tres dimensiones:

1. La velocidad del cambio de las condiciones en el tiempo,
2. La verosimilitud de la información acerca de las condiciones en cualquier momento dado; y
3. El tiempo que tarda de la retroalimentación.

Cuanto más grandes sean las diferencias entre los tres subentornos en función de la velocidad de los cambios, la verosimilitud de la información y el tiempo que tarda la retroalimentación, mayores serán las diferencias entre los tres subsistemas en cuanto a la estructura de la organización y los atributos del comportamiento. Cuanto más grande sean estas diferencias (es decir, cuanto más diferenciados sean estos tres subsistemas), mas importantes serán la labor de integrarlos.

Finalmente Bernal & Dilmer (2017), citados por (Valle, 2019), conceptualizan los factores como recapitulaciones que determinan una situación convirtiéndose en causantes de evolución o transformación de los hechos; son los que contribuyen a que se obtengan determinados resultados.

Para Lancha (2015), “Los factores también son llamados; agrupación de elementos condicionantes que contribuyen a lograr un resultado esperado, empleando ciertos criterios de medición”. Para (Valle, 2019) “los factores como elementos condicionantes o causantes, son determinantes en el desarrollo de ciertos fenómenos, especialmente en hechos o fenómenos sociales”.

Para (RSC, 2014), Los factores externos a la empresa son aquellos que pueden varían rápidamente e inciden en la operacionabilidad diaria de la empresa pudiendo hasta cierto punto desaparecerla en poco tiempo, estos hechos pueden ser predecibles, los empresarios y administradores deben tener en cuenta básicamente a los proveedores, clientes, competidores, el estado, la política, y todos los grupos de interés que se encuentran alrededor de la empresa ya que con estos partícipes se genera el movimiento financiero de la empresa.



Con los proveedores se debe establecer un trato dinámico, generando una relación de mutua ganancia. Los proveedores son un socio estratégico importante para la organización, porque proporcionan los insumos que permitirán a nuestra organización producir los bienes que pretendemos comercializar. Una falta o retraso por parte de nuestros proveedores afectaría de forma significativa el proceso de producción.

Los clientes son el corazón del negocio, sin clientes la organización no puede sobrevivir. Es necesario que la empresa conozca muy bien las necesidades del consumidor, para ofrecer productos o servicios que sean aceptados por el mercado.

De acuerdo a esta teoría podemos decir que los factores externos vienen a ser los aspectos positivos y negativos del entorno de la Institución que influyen directamente en el causal de la morosidad de los estudiantes de la Universidad, pudiendo agruparse en económicos, financieros y culturales, estos aspectos tienen mucha incidencia en la capacidad de pago, cultura de pago y rendimiento académico del estudiante o cliente de la universidad.

2.2.13. Incapacidad de pago:

Porto (2018) citada por (Valle, 2019) “explica que incapacidad de pago es la falta de capacidad, carencia de condiciones cualidades o limitaciones para asumir sus obligaciones de deuda.

Una persona incapacitada económicamente debe asumir sus obligaciones con la garantía de otra persona el mismo que salvaguardara sus derechos y participará en todos los actos que no pueda realizar.

No contar con la capacidad de pago durante el desarrollo de la prestación del servicio trae consecuencias de morosidad para el estudiante hecho que influye también en su rendimiento académico, así mismo abarca hasta la responsabilidad



de los padres de familia, los mismos que de alguna forma se constituyen en garantes de la deuda del estudiante.

Un caso fortuito o fuerza mayor, influye en el campo de las obligaciones del responsable económico, para extinguirlas, reducirlas, o para ampliarlas. Como consecuencia del caso fortuito o fuerza mayor, la prestación debida puede devenir en imposible puede sufrir un menoscabo, deterioro, retardar su ejecución o tornarla más onerosa.

Las causas de los impagos se deben a:

- **Causas de los impagos imputables al acreedor.** Fallos en el proceso comercial o en el procedimiento administrativo de la empresa acreedora que provocan una reacción negativa en cliente en forma de bloqueo del pago de facturas. Los problemas más comunes de calidad o servicio son: De tipo técnico, logístico y transporte, comercial, administrativo, atención al cliente.
- **Causas de los impagos imputables a terceros.** Son terceros que intervienen en algún momento de la operación comercial. Los errores más frecuentes son: Fallos de la agencia de transportes, representante o agente comercial, errores de la entidad bancaria. La mayoría de los impagos al deudor son intencionales, pero es necesario establecer una distinción entre dos grupos de deudores de mala fe: los que practican el juego financiero, retrasando al máximo el pago de las facturas, pero abonándolas finalmente, y los morosos profesionales –o defraudadores-, que nunca atienden sus obligaciones de pago a menos que se les obligue.
- **Causas de los impagos imputables al deudor.** Personas físicas particulares (clientes particulares que realizan una compra a plazos o solicitan un crédito para su uso doméstico): - Incremento de sus gastos o endeudamiento por encima de sus ingresos, que no le permiten afrontar todos sus compromisos de pago. - Un freno a su corriente de ingresos por un



cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidente. - La aparición de problemas familiares o personales. Profesionales y autónomos: - El deudor ha hecho inversiones excesivas en su negocio y se encuentra endeudado por encima de sus posibilidades. - Cuando se realizan compras excesivas de determinadas existencias se quedan sin liquidez para pagar a otros acreedores. - Por enfermedad o accidente. - Por motivos coyunturales. Empresas: - Problemas externos - Problemas de estructura y de gestión económico-financiera - Problemas de estructura y marketing - Problemas de producción y tecnología - Problemas de dirección y organización.

- **Tipos de Deudores**, dentro de los tipos de deudores podemos mencionar a los siguientes:

Deudores intencionales (pueden pagar pero no pueden), deudores fortuitos (quieren pagar pero no pueden), deudores incompetentes (pueden pagar pero no saben, deudores negligentes (no quieren saber lo que deben), deudores circunstanciales (pueden pagar pero no lo hacen por algún proceso legal o litigios).

2.2.14. Endeudamiento financiero:

Para (MAITERST, 2018), “el endeudamiento comprende todas las obligaciones de pago que hayamos contraído ya sea con una persona, el banco, una empresa o cualquier otra institución. El endeudamiento compromete parte de los ingresos que recibamos en el futuro ya que tendremos que desembolsar una cierta cantidad para cumplir con las obligaciones”.

En este contexto el endeudamiento financiero es el conjunto de obligaciones de financiamiento ajeno o externo con la que cuenta una persona, generalmente estas obligaciones se contraen con una entidad financiera las mismas que están establecidas por un contrato y un cronograma de pagos en la cual se considera entre otros el importe de la cuota mensual conformada por capital, intereses, portes



y seguros. Uno de los endeudamientos más comunes en la sociedad actual es el que proviene de las tarjetas de crédito, ya que son una fuente de financiamiento inmediato y debe hacerse un uso consciente de ellas, porque existe mucha facilidad para las adquisiciones insignificantes que no merecen el endeudamiento.

Para el responsable económico contar un financiamiento bancario implica una obligación programada la cual debe cumplirla en los plazos establecidos ya que, de no hacerlo general intereses y comisiones ostensibles, hecho que el responsable debe priorizar antes del pago de sus obligaciones con la Universidad.

Políticas de Cobranza

El incumplimiento de la obligación se da cuando el acreedor no ha cumplido el pago establecido con el deudor ya sea ésta parcial o totalmente. Esto puede darse debido a las inadecuadas políticas de cobranzas. Ecured (2018) considera que la “cobranza es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución”. Por otro lado, Álvarez (2001) indica que la política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones respecto a situaciones rutinarias. Para este autor, “Las políticas de cobranza de la empresa, son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus bienes o servicios una vez vencidas.” Se puede considerar que la efectividad de las políticas de cobranza necesariamente debe partir de la evaluación de las características de los clientes que tienen deudas, además del análisis del nivel de estimación de cuentas incobrables. Por otro lado, “una efectiva labor de cobranza está relacionada con una efectiva política de cobranza”. Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente, debiendo la entidad tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.



Procedimientos de Cobranza

Para muchos autores, cuando se tienen claros los procedimientos a seguir para las cobranzas, es más sencillo disminuir la morosidad de los clientes o usuarios, por lo tanto, los procedimientos de cobranza deben ser anticipados, tanto el cliente y la empresa (en este caso la universidad), deben conocer los procedimientos con claridad, evitando así, que haya malos entendidos.

Los procedimientos también deben estar “planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.” (C&C, 2010)

Etapas de los Procedimientos de Cobranza:

Todo procedimiento de cobranza tiene cuatro etapas tradicionales conocidas, las cuales son:

1. *El Recordatorio:*

Este primer caso es de carácter preventivo, puesto que se da cuando aún no hay deuda, por ejemplo, cuando al celular te llega un mensaje de que tu recibo vence el 20 y aún es 18, la empresa está haciendo uso de este paso del proceso de cobranza. En la universidad se les indica a los estudiantes mediante un comunicado escrito cuando es la fecha de pago de cada una de sus pensiones en el semestre, por lo tanto, esto podría ser considerado un recordatorio.

Este aviso debe ser moderado e impersonal, dándole al cliente la sensación que no ha sido individualizado, es decir, se debe enviar el mensaje de forma en que el cliente sepa que es así el procedimiento para todos los clientes, no que se le está haciendo una exigencia solo a él. Uno de los requisitos esenciales de un procedimiento de cobranza es la prontitud con que se entrega o remite el primer aviso, así como conseguir su atención al requerimiento de pago. Algunos autores



consideran que la técnica más recomendable para clientes locales, sobre todo en instituciones o empresas con pocos clientes o gran cantidad de colaboradores que puedan ocuparse de esto, son las llamadas telefónicas porque demandan atención y al mismo tiempo hace que la persona requerida suspenda sus actividades para escuchar a su interlocutor, esto se hace mucho en entidades financieras, donde un colaborador lleva la cartera de crédito de un grupo de personas, por lo tanto, está atento a la fecha en que cada uno de sus clientes debe cancelar sus cuotas y puede comunicarse con él para recordárselo. Todo esto permite conseguir respuestas rápidas de los clientes, saber si están dispuestos a cancelar sus cuotas y conocer también si tienen alguna dificultad.

En la universidad es difícil establecer un mecanismo como este, puesto que la cantidad de estudiantes supera por mucho la capacidad de los colaboradores de recaudación para comunicarse individualmente con cada uno y recordarles que deben cancelar las pensiones, así mismo no se puede cortar el servicio de la educación, por las diferentes normativas nacionales vigentes, sin embargo en las plataformas virtuales y los portales institucionales se suele indicar a manera de información y recordatorio.

2. Exigir Respuestas:

Este paso debe seguirse si a los deudores ya se les ha comunicado sobre sus obligaciones con la empresa y luego de haber culminado el plazo no han podido cancelar su cuota, para esto se debe esperar un determinado número de días (de 3 a 5 días después de la fecha de vencimiento). Las entidades financieras suelen usar como instrumento las llamadas cartas de cobranza y también las comunicaciones telefónicas, “en ellas no sólo se recordará al deudor que está en mora, sino también se le solicitará una respuesta del porqué de su tardanza en el pago de su deuda”. (C&C, 2010)



El tono en que va la comunicación debe seguir siendo cortés y amable. De todos modos, es lógico suponer que existe algún motivo justificado o no a la falta de pago, si lo conocemos se pueden establecer nuevas medidas que le permitan al cliente concretar sus deudas y a las empresas no quedarse sin liquidez.

3. Insistir en el Pago:

Si los anteriores pasos fracasan, la cobranza pasa a la etapa de insistencia o incluso llamada “persecución”. Este procedimiento busca ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza. En este caso la actitud será distinta, porque a estas alturas ya puede sospecharse que el cliente tiene “mala voluntad” o que no tiene intenciones de cancelar la deuda. Sin embargo en el área educativa, se ve constantemente que es difícil aplicar este tipo de cobranzas, puesto que el cliente tiene el derecho constitucional a estudiar y si no cumple con sus pagos podría perder la posibilidad de matricularse en los siguientes ciclos o años escolares, incluso muchas instituciones educativas, cuando se traslada un estudiante solicitan un documento que acredite que no tiene deuda en la institución de procedencia.

4. Adoptar Medidas Decisivas:

En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica (vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). En el ínterin de tiempo es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas. Esto es algo que hacen las entidades financieras, que al tener clientes con deudas informan a una entidad a nivel nacional, estando registrado en esa entidad es muy difícil volver a ser sujeto de créditos e incluso acceder a algunos servicios como una cuenta de teléfono o internet de tipo post pago.



Etapas de Procedimientos Contables y Tributarios:

Desde el punto de vista de la contabilidad y el código tributario nacional es necesario conocer los siguientes términos:

Provisión:

Estimación realizada para cubrir el importe de las deudas incobrables o de cobranza dudosa.

Castigo:

Retiro de la cuenta por cobrar provisionada de la contabilidad, para su posterior control en cuentas de orden.

Las cuentas por cobrar en los estados financieros de la universidad cumplen las siguientes etapas.

Cuentas por Cobrar:

Se entiende por cuentas por cobrar, todo derecho exigible que tiene la universidad con estudiantes, como consecuencia de prestación de servicios educativos.

Cuentas de Cobranza Dudosa:

Es aquella respecto de la cual no existe certeza o seguridad en su posible recuperación, ya sea porque el deudor (estudiantes o responsables económicos) no se acercan a cancelar su obligación con el acreedor o porque estos se encuentran en una situación de falencia económica que le impide ejecutar cualquier tipo de pago de deudas, en perjuicio del acreedor (universidad).

Castigo de la Cuentas por Cobrar:

El castigo de las cuentas por cobrar se define como la cancelación de las cuentas por cobrar provisionadas como incobrables, con la finalidad de expresar de una manera más real los Estados Financieros, cuyo procedimiento de cobranza se efectúa por la vía administrativa; aclarando que la deuda castigada no se extingue, por lo que seguirán los tramites y procedimientos de cobranza hasta que se demuestre su irrecuperabilidad, por lo tanto, se controlan en cuentas de orden.



2.3. Hipótesis de la investigación:

2.3.1. Hipótesis general:

Los factores internos y externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019 son referidos principalmente a políticas institucionales, convenios de recaudación con instituciones financieras con limitación en la atención, cultura de pagos, insolvencia económica.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. El nivel de morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019 es muy alto.
2. Los factores internos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado en el año 2019 son:
 - Política institucional.
 - Convenios de recaudación.
3. Los factores externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado en el año 2019 son:
 - Capacidad de pago
 - Cultura de pago
 - Endeudamiento con otras instituciones
 - Rendimiento académico.



2.4. Variables

2.4.1. Identificación de variables

- Variable independiente 1: Factores internos de morosidad
- Variable independiente 2: Factores externos de morosidad
- Variable dependiente: Morosidad



2.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>Variable independiente</u>				
Factores internos	Para (Ortiz Hernández Maryluz; Velásquez Diana Marcela, 2016), en su artículo “Análisis de los factores internos y externos de la institución educativa ciudadela nuevo occidente de la ciudad de Medellín” conceptualiza los factores internos son todas aquellas variables sobre las que se puede ejercer un mayor control ya que nacen de la misma institución educativa y afectan o posibilitan los procesos desde cada una de la gestiones, el análisis de estos factores posibilita la toma de decisiones y la creación de estrategias encaminadas a optimizar la utilización de las recursos y poder así alcanzar las metas propuestas.	En este contexto dentro de los factores internos asociados a la morosidad en la universidad son las políticas vigentes para la gestión de cobranzas a los estudiantes y los convenios suscritos con las diferentes entidades financieras para la recaudación de fondos por servicios educativos	Política institucional	Costo de Servicios Educativo
				Plazo de vencimiento de pago de pensiones educativas
				Porcentaje de moras por día de atraso
				Descuentos concedidos por pronto pago
			Convenios de recaudación con instituciones financieras	Canales de Recaudación
				Horarios de atención
Factores externos	Para (Ortiz Hernández Maryluz; Velásquez Diana Marcela, 2016) los factores externos se dividen en 02 entornos: Macro-entorno Son todas aquellas variables económicas, políticas, culturales, sociales y geográficas que tienen influencia	En este contexto los factores externos asociados a la morosidad son la capacidad, cultura de pagos y rendimiento académico del estudiante o cliente de la universidad.	Capacidad de pago	Insolvencia económica
				Endeudamiento financiero
			Cultura de pagos	Solvencia económica



	dentro de la institución educativa y que no pueden ser controladas, pero que son determinantes frente a la toma de decisiones en las instituciones.			Voluntad de pago
			Rendimiento académico	Aprovechamiento académicos
				Práctica docente
				Deserción
<u>Variable dependiente</u>				
Morosidad	Para (Bernal & Edquen, 2017), El concepto de morosidad va más allá del simple hecho de retraso de la deuda ejercida, sino más bien trae consigo, riesgos del impago de estos. Por esta razón se analiza este aspecto para evitar que la empresa reduzca la capacidad de liquidez de la misma.	La morosidad es la acumulación de deudas vencidas lo cual conlleva al impago de estas, hace que los que pagan a tiempo subvenciones la educación a los que no pagan afectando al normal desarrollo de la universidad para cumplir con las obligaciones contractuales adicionalmente a ello genera un costo adicional para la gestión de cobranza	Índice de morosidad	Índice de morosidad
			Frecuencia de retraso de pagos	Frecuencia de retraso de pagos



2.5. Definición de términos básicos:

2.5.1. Liquidez.

Facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de ésta la considera uno de los principales síntomas de dificultades financieras. Es la capacidad de convertir activos en tesorería para hacer funcionar la empresa. (Bernstein citado por Gonzáles y Zanabria, 2016)

2.5.2. Riesgo de liquidez

Incapacidad de la organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo. Sin embargo, el riesgo de liquidez, no necesariamente significa quedarse sin fondos, sino perder dinero para evitar encontrarse en esa situación. (Aldas & Yáñez, 2014, citado por Gonzáles y Zanabria, 2016).

2.5.3. Gestión de cuentas por cobrar:

También llamada “administración del crédito” es un elemento importante de la administración global financiera y de comercialización de la empresa. Una importante función de la administración del crédito es lograr un apropiado equilibrio entre el aumento de las ventas a crédito de la compañía y la limitación de sus pérdidas en cuentas incobrables. Sidney Davidson citados por (Gonzales & Zanabria, 2016)

2.5.4. Deserción Estudiantil:

El término deserción es utilizado para referirse al abandono del sistema escolarizado temporal o definitivo, el no logro de aprendizajes escolares efectivos, la imposibilidad de terminar un ciclo académico, repetir un periodo o año escolar y el abandono de los cursos o carrera a la que se ha inscrito el estudiante. (Bazán y Félix, en prensa; Benavides, Yaselga, & Yépez, 2010; Castro & Rivas, 2006; Cuevas y García, 2013; Tinto, 1982).



Capítulo 3

Método

3.1. Enfoque de investigación

Enfoque cuantitativo, que según Hernández (2010) se fundamenta en la recolección de los datos y el análisis de los procedimientos estadísticos para las variables factores internos, externos y morosidad.

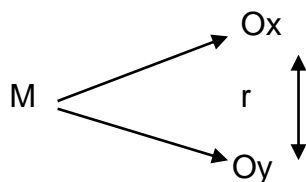
3.2. Alcance de investigación

El alcance es correlacional; siendo que en estas investigaciones existe la necesidad de conocer el vínculo entre las variables factores internos y externos con la morosidad. Son aquellas en las que el objetivo es analizar la relación de dos o más variables en una población o muestra de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.3. Diseño de investigación

Se asume el diseño no experimental, transversal, descriptiva correlacional; que según Hernández (2010) la “investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no se varia en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. Los estudios de este tipo buscan observar la forma en que se comportan las variables, sin manipularlas, además es transversal, que se refiere a que la información se recogió en un tiempo determinado.

El diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Es la muestra



O= Son las observaciones

x= Es la variable factores internos y externos

y= Es la variable morosidad

r= La relación entre las variables

3.4. Población de estudio

La población objeto de estudio estuvo formada por 17,000 estudiantes matriculados en cada uno de los semestres del año 2019.

3.5. Muestra

Es un subconjunto representativo de la población; una muestra puede ser probabilística (aleatoria) o no probabilística, que Jiménez C. (1983) precisa que la muestra “es una parte o subconjunto de una población, que pone de manifiesto las propiedades de la población”. Para que los resultados sean generalizables a toda la población, la muestra se tomó de forma probabilística aleatoria simple, es decir, todos los miembros de la población tenían la misma probabilidad de participar del estudio.

La muestra es una parte representativa de la población y se obtiene a partir de la siguiente relación:

$$n \geq \frac{Z_{(1-\alpha/2)}^2 * Npq}{(N-1)(\varepsilon)^2 + Z_{(1-\alpha/2)}^2 * pq}$$

Donde

N=17,000: Tamaño de la población.

P=0.50: Probabilidad de éxito

$\varepsilon = 5\% = 0.05$: Error del estudio.



Z= Es el nivel de confianza de 95%

$$Z_{(1-\alpha/2)} = Z_{(1-0.1/2)} = Z_{(0.95)} = 1.96$$

Q= Es la variabilidad negativa 0,50

Reemplazando los valores, se tiene una muestra

$$n \geq \frac{1.645^2 \times 17000 \times 0.5 \times 0.5}{(17000 - 1) \times (0.05)^2 + 1.645^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n \geq 375.69$$

$$n \geq 380$$

Criterios de Selección:

a) Criterios de Inclusión:

Estudiantes de ambos sexos ingresantes y regulares de pre grado sede central Cusco.

b) Criterios de Exclusión:

- Estudiantes con beca integral por orfandad, becas parciales por arte y cultura, deportista calificado, excelencia académica, insolvencia económica y por convenio sindical.
- Estudiantes de las diferentes Filiales

3.6. Recolección de datos

Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.

La sistematización de procedimientos idóneos con fines de registro, conservación, ordenamiento y presentación de la información de modo tal que sea coherente con los objetivos de la investigación.



3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Se hizo uso de la técnica de encuesta, por considerar sus cualidades de obtener los datos con mayor confianza de las unidades de investigación.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que viabilizo es el cuestionario; el cual tiene un conjunto de 22 preguntas, estructuradas en base a factores internos y externos asociados a la morosidad, distribuidas de la siguiente forma:

Variable:

Factores Internos, de la pregunta 01 al 11.

Factores Externos, de la pregunta 12 al 20.

Morosidad, de la pregunta 21 al 22.

3.6.3. Confiabilidad y validez de instrumento

3.6.3.1. Validación de expertos

El instrumento para su validez fue sometido al proceso de validación de 03 expertos, cuya calificación fue la siguiente:

Tabla 1: Validación de Expertos

N°	Nombres y Apellidos	Cargo en la universidad andina del cusco	Porcentaje (%)
1	Dra. María Antonieta Olivares Torre	Vice Rectora Administrativa	96.00
2	Dr. Fortunato Endara Mamani	Decano de la Facultad de CEAC	82.10
3	Mgt. Fernando Philco Prado	Director de Administración	83.60

Fuente: Elaboración Propia



3.6.4. Análisis de fiabilidad del instrumento

El instrumento seleccionado fue elaborado por la investigadora tomando en cuenta las variables e indicadores.

3.6.3.1. Cálculo del índice de consistencia interna: Alfa de Cronbach

En el caso del cálculo del índice o coeficiente de confiabilidad, que cuanto más cerca este a la unidad el instrumento presentará muy alta confiabilidad, solo que en este caso la no cercanía a la unidad es indicador que podría presentar datos heterogéneos que nos podría llevar a cometer ciertos errores, pero para evitar estos errores recurriremos a los análisis estadísticos de prueba correspondientes para demostrar la hipótesis del investigador. Para tomar una decisión más acertada interpretaremos el valor del coeficiente de confiabilidad según la tabla 5.

Tabla 2: Interpretación del Coeficiente de confiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Elaboración Propia

Para calcular el valor de α , utilizaremos la fórmula:

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left| 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right|$$



α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza total

Para la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto, obteniendo los siguientes resultados de alfa de Cronbach.

Instrumento	Valor de Alfa de Cronbach.	Interpretación
Factores internos y externos	0,824	Confiabilidad alta
Morosidad	0,789	Alta

Los instrumentos son confiables, por lo tanto, se puede aplicar para realizar el presente estudio.

3.6.5. Plan de análisis de datos

Tabla 3: Plan de análisis de datos.

HIPÓTESIS A SER PROBADA	Los factores internos y externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019 son referidos principalmente a políticas institucionales, convenios de recaudación con instituciones financieras con limitación en la atención, cultura de pagos, insolvencia económica
HIPÓTESIS NULA	Las políticas institucionales, convenios de recaudación con instituciones financieras con limitación en la atención, cultura de pagos, insolvencia económica no son factores asociados a la morosidad
HIPÓTESIS ALTERNA	Los factores internos y externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019



	son referidos principalmente a políticas institucionales, convenios de recaudación con instituciones financieras con limitación en la atención, cultura de pagos, insolvencia económica
NIVEL DE SIGNIFICANCIA	5%
PRUEBA ESTADÍSTICA	Chi- Cuadrado
REGLA DE DECISIÓN	Si $P < 0.05$ se acepta H_a Si $P > 0.05$ Se acepta H_o

Fuente: Elaboración propia en base a la teoría estadística

3.7. Baremación:

Existen preguntas que están escritas de manera negativa, esto se hace para ver si los estudiantes marcan leyendo las preguntas o marcan sin leer, debido a ello ahora para el procesamiento de los datos se tiene que hacer un llenado inverso en la matriz de datos, es decir, en las preguntas negativas un 1=5, 2=4, 3=3, 4=2 y 5=1; para que al momento de la baremación no haya preguntas en sentido invertido.

Las preguntas identificadas para cambiar el sentido fueron:

P5, p6, p13 y p14, p18, p19 y p20

De tal forma que ahora la baremación será igual para todas los indicadores y dimensiones.

Factor Política institucional

Indicadores	Nro. de preguntas	Si afecta	No afecta
Costo de Servicios Educativo	2	1 a 5	6 a 10
Plazo de vencimiento de pago de pensiones educativas	2	1 a 5	6 a 10
Porcentaje de moras por día de atraso	2	1 a 5	6 a 10
Descuentos concedidos por pronto pago	3	1 a 9	10 a 15
Total Factor	9	4 a 24	25 a 45



Factor Convenios de recaudación con instituciones financieras

Indicadores	Nro. de preguntas	Si afecta	No afecta
Canales de Recaudación	1	1a 3	4 a 5
Horarios de atención	1	1a 3	4 a 5
Comisiones financieras	1	1a 3	4 a 5
Total Factor	3	3 a 9	10 a 15

Factor capacidad de pago

Indicadores	Nro. de preguntas	Si afecta	No afecta
Insolvencia económica	1	1a 3	4 a 5
Endeudamiento financiero	1	1a 3	4 a 5
Cultura de Pagos	1	1a 3	4 a 5
Voluntad de Pago	2	1 a 5	6 a 10
Total Factor	5	4 a 14	15 a 25

Factor rendimiento académico

Indicadores	Nro. de preguntas	Si afecta	No afecta
Aprovechamientos académicos	1	1a 3	4 a 5
Práctica docente	1	1a 3	4 a 5
Intención de deserción	1	1a 3	4 a 5
Total Factor	3	3 a 9	10 a 15



Capítulo 4

Resultados

Analizamos los resultados de las variables:

4.1. Morosidad

Tabla 4: *Porcentaje de Morosidad de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco*

	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
No se retrasa en pago	175	47,9
Se retrasa en pago	190	52,1
Total	365	100,0

Los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco, en el año 2019 desde su percepción, presentan retraso en sus pagos en un 52,1%; es decir presentan morosidad y el 47,9% realiza sus pagos en forma puntual.

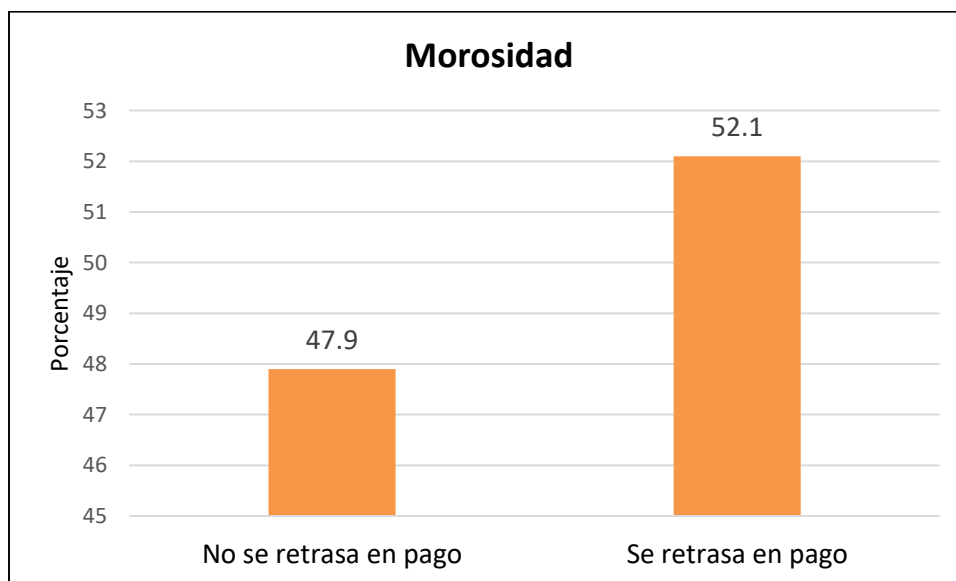


Figura 1: Porcentaje de Morosidad de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco



4.2. Factores internos

Tabla 5: Factores internos asociados a la morosidad

Dimensiones	Si		No	
	f	%	f	%
Políticas institucionales	176	48,2	189	51,8
Convenios de recaudación con instituciones financieras	223	61	142	39

Desde la percepción de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco el factor interno que genera mayores niveles de morosidad en el pago de servicios educativos son las condiciones de los Convenios de recaudación con instituciones financieras con un 61% y el segundo factor son las políticas institucionales con un 48,2%

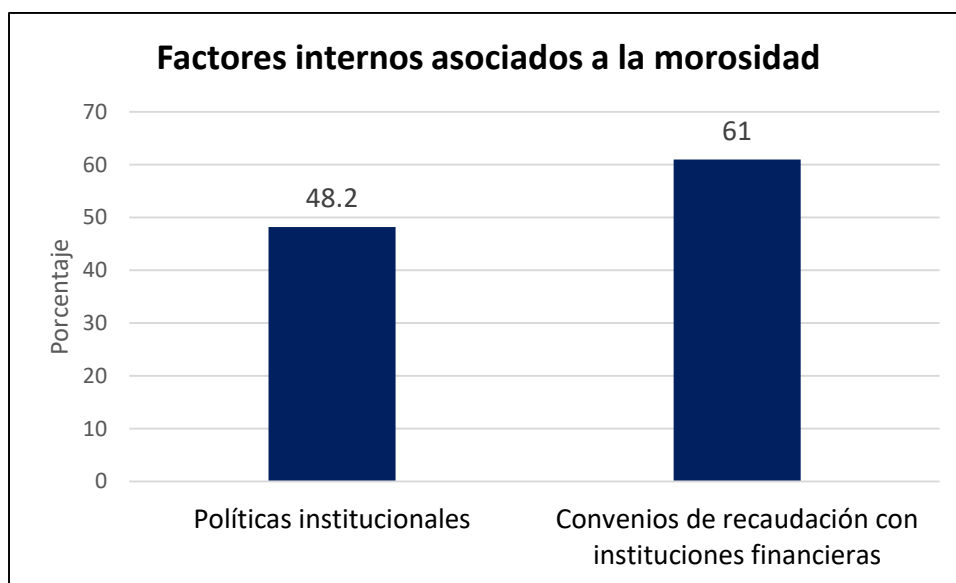


Figura 2: Factores internos asociados a la morosidad



4.2.1. Política institucional

Tabla 6: *Política institucional*

Indicadores	Si		No	
	f	%	f	%
Costo de Servicios Educativo	219	60	146	40
Plazo de vencimiento de pago de pensiones educativas	219	60	146	40
Porcentaje de moras por día de atraso	150	41.1	215	58,9
Descuentos concedidos por pronto pago	117	32,1	248	67,9
Total	176	48,2	189	51,8

Desde la percepción de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco las políticas institucionales repercuten en la morosidad en el año 2019 en un 48,2 % y no repercute en un 51,8%

Dentro de las políticas institucionales que presentan mayor repercusión en la morosidad están: los costos de Servicios Educativo y los Plazos de vencimiento de pago de pensiones educativas con un similar porcentaje de 60% y las moras por día de atraso afectan en un 41,1% en la morosidad y el que presenta menor efecto en la morosidad son los descuentos concedidos por pago puntual con un 32,1%. Esta información se ilustra en la siguiente figura.

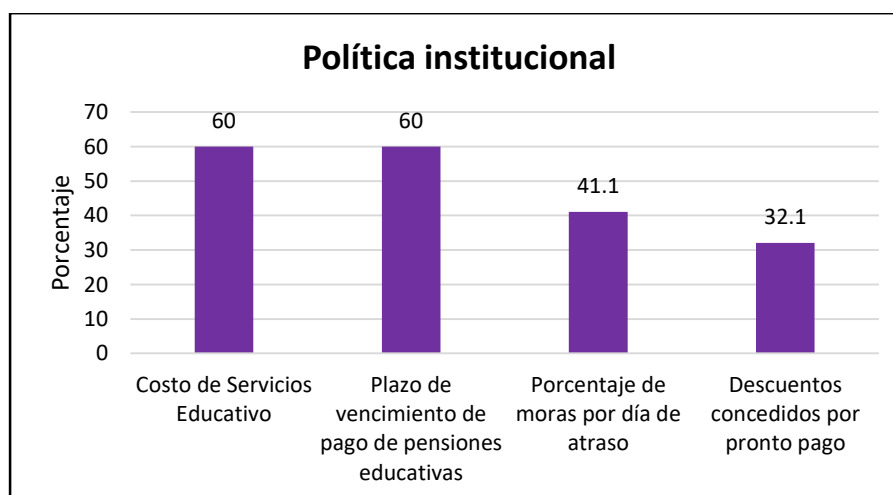


Figura 3: Política institucional



4.2.2. Convenios de recaudación con instituciones financieras

Tabla 7: *Convenios de recaudación con instituciones financieras*

Indicadores	Si		No	
	f	%	f	%
Canales de Recaudación	238	65,2	127	34,8
Horarios de atención	198	54,3	167	45,7
Comisiones financieras	232	63,6	133	36,4
Total	223	61	142	39

Los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco sostienen que los convenios de recaudación con instituciones financieras que tiene la institución repercuten en un 61% en la morosidad de pagos.

Los indicadores de los convenios de recaudación con instituciones financieras que presentan repercusión en la morosidad, son los canales de Recaudación con un 65,2%, seguido de las comisiones financieras con un 63,6% y la que presente menor incidencia en los retrasos de los pagos de los estudiantes por las pensiones académicas son los horarios de atención de las entidades financieras. Esta información se ilustra en la siguiente figura.

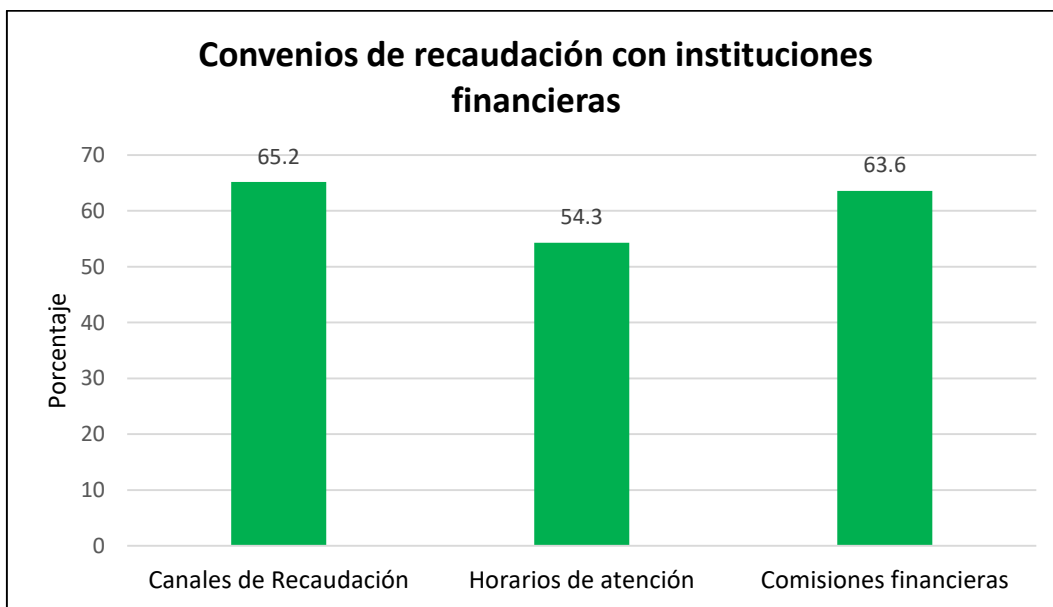


Figura 4: Convenios de recaudación con instituciones financieras



4.3. Factores externos

Tabla 8: *Factores externos*

Dimensiones	Si		No	
	f	%	f	%
Capacidad de pago	202	55,3	163	44,7
Rendimiento académico	222	60,8	143	39,2

Desde la percepción de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco el factor externo que genera mayores niveles de morosidad es el académico con un 60,8% y el segundo factor es la capacidad de pago de los estudiantes con un 55,3%.

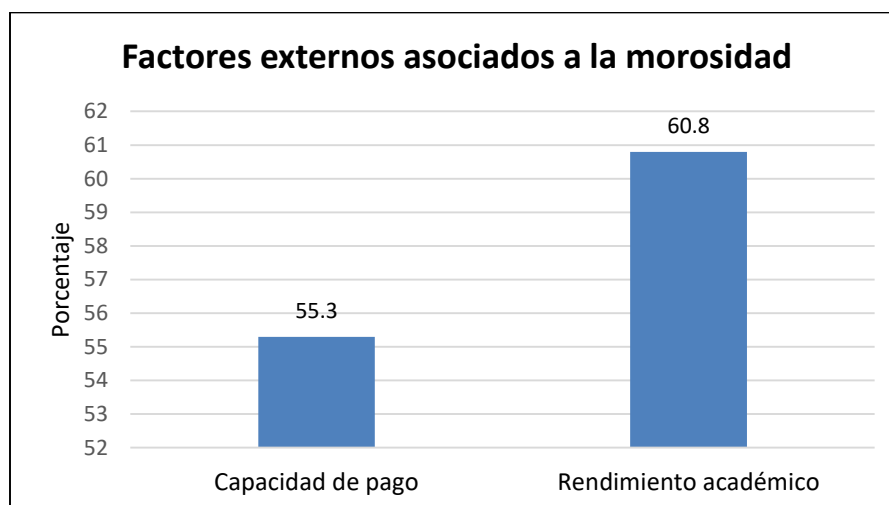


Figura 5: Factores externos asociados a la morosidad

4.3.1. Factor capacidad de pago

Tabla 9: *Factor capacidad de pago*

Indicadores	Si		No	
	f	%	f	%
Insolvencia económica	214	58,6	151	41,4
Endeudamiento financiero	242	66,3	123	33,7
Cultura de Pagos	178	48,8	187	51,2
Voluntad de Pago	177	48,5	188	51,5
Total	202	55,3	163	44,7



De la tabla se desprende que el 55,3% de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco afirman que la capacidad de pago de sus familias repercute en la morosidad de pagos.

El indicador que presenta mayor repercusión en la morosidad de pensiones por parte de los estudiantes es el Endeudamiento financiero que presentan las familias con un 66,3%; seguido de insolvencia económica con un 58,6%, Los indicadores no menos importantes que afectan en la morosidad desde la percepción de los estudiantes de la Universidad andina del cusco son la cultura y voluntad de pagos con un 48,8% y 48,5% respectivamente. Esta información se ilustra en la siguiente figura.

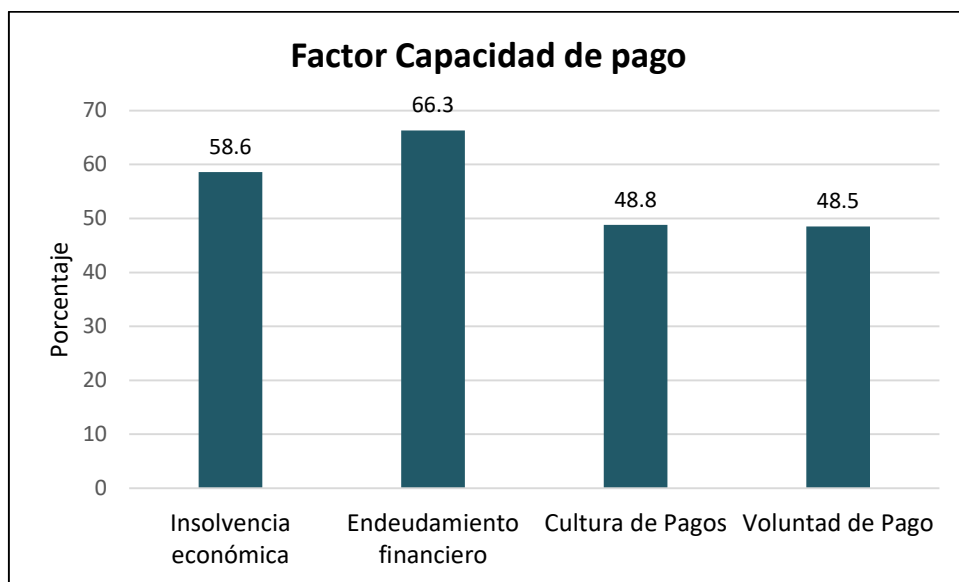


Figura 6: Factor capacidad de pago



4.3.2. Factor rendimiento académico

Tabla 10: Factor rendimiento académico

Indicadores	Si		No	
	f	%	f	%
Aprovechamientos académicos	194	53,2	171	46,8
Práctica docente	212	58,1	153	41,9
Intención de deserción	261	71,5	104	28,5
Total	222	60,8	143	39,2

Las condiciones académicas que presentan los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco, también es un factor que presenta repercusión en un 60,8% en la morosidad de pagos por los servicios educativos.

El indicador académico que presenta mayor repercusión en la morosidad con un 71,5% es la intención de deserción que presenta el estudiante, seguido de las prácticas docentes con un 58,1% y el que presenta menor repercusión en la morosidad es el aprovechamiento académico de los estudiantes con un 53,2%.

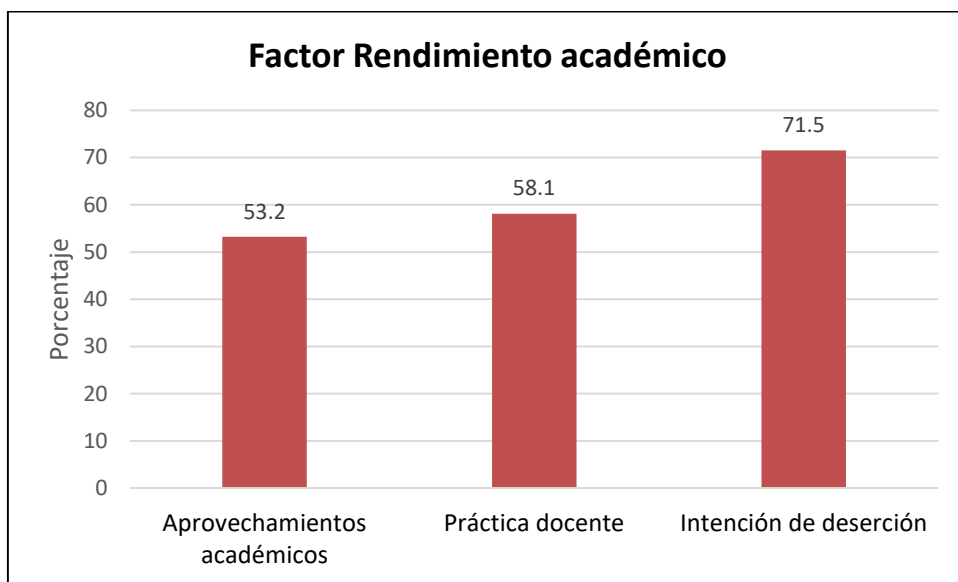


Figura 7: Factor rendimiento académico



4.4. Factores internos asociados a morosidad

4.4.1. Políticas institucionales y morosidad

Tabla 11: *Política institucionales y morosidad*

Política Institucional		Morosidad		Total
		No se retrasa	Se retrasa	
Si	Frecuencia	27	149	176
	Porcentaje	15,3%	84,7%	100,0%
No	Frecuencia	148	41	189
	Porcentaje	78,3%	21,7%	100,0%
Total	Frecuencia	175	190	365
	Porcentaje	47,9%	52,1%	100,0%

Chi-cuadrado=144,773 p-valor=0,000

Hipótesis de investigación

Las políticas institucionales de la Universidad Andina del Cusco es un factor interno asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019.

Hipótesis estadísticas

Ho: Las políticas institucionales de la Universidad Andina del Cusco no es un factor interno asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019.

Ha: Las políticas institucionales de la Universidad Andina del Cusco es un factor interno asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019.



De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que las políticas institucionales de la Universidad Andina del Cusco es un factor interno asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019 ($p\text{-valor}=0,000<0,05$). El tipo de relación es directa una política inadecuada está asociada a retraso de pagos y una política adecuada a cumplimiento de pagos.

4.4.2. Convenios de recaudación con instituciones financieras y morosidad

Tabla 12: *Convenios de recaudación con instituciones financieras y morosidad*

Convenios de recaudación con instituciones financieras		Morosidad		Total
		No se retrasa	Se retrasa	
Si	Frecuencia	85	138	223
	Porcentaje	38,1%	61,9%	100,0%
No	Frecuencia	90	52	142
	Porcentaje	63,4%	36,6%	100,0%
Total	Frecuencia	175	190	365
	Porcentaje	47,9%	52,1%	100,0%

Chi-cuadrado=22,18 $p\text{-valor}=0,000$

Hipótesis de investigación

Los convenios de recaudación con instituciones financieras que tiene la Universidad Andina del Cusco es un factor interno asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019.

Hipótesis estadísticas

H_0 : Los convenios de recaudación con instituciones financieras que tiene la Universidad Andina del Cusco no es un factor interno asociado a la morosidad de



pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019

Ha: Los convenios de recaudación con instituciones financieras que tiene la Universidad Andina del Cusco es un factor interno asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019

De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que los convenios de recaudación con instituciones financieras que tiene la Universidad Andina del Cusco es un factor interno asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019 ($p\text{-valor}=0,000<0,05$). El tipo de relación es directa convenios de recaudación con instituciones financieras que tiene la Universidad adecuadas está asociada a cumplimiento de pagos.

4.5. Factores externos asociados a morosidad

4.5.1. Capacidad de pago y morosidad

Tabla 13: *Capacidad de pago y morosidad*

Capacidad de pago		Morosidad		Total
		No se retrasa	Se retrasa	
Si	Frecuencia	67	135	202
	Porcentaje	33,2%	66,8%	100,0%
No	Frecuencia	108	55	163
	Porcentaje	66,3%	33,7%	100,0%
Total	Frecuencia	175	190	365
	Porcentaje	47,9%	52,1%	100,0%

Chi-cuadrado=39,575 $p\text{-valor}=0,000$



Hipótesis de investigación

La capacidad de pago de los padres de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco es un factor externo asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019.

Hipótesis estadísticas

Ho: La capacidad de pago de los padres de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco no es un factor externo asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019.

Ha: La capacidad de pago de los padres de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco es un factor externo asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019.

De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye la capacidad de pago de los padres de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco es un factor externo asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019 ($p\text{-valor}=0,000<0,05$). El tipo de relación es directa, una inadecuada capacidad de pagos de los padres de familia de los estudiantes está asociado al incumplimiento de pagos.



4.5.2. Rendimiento académico y morosidad

Tabla 14: *Rendimiento académico y morosidad*

Rendimiento académico		Morosidad		Total
		No se retrasa	Se retrasa	
Si	Frecuencia	80	142	222
	Porcentaje	36,0%	64,0%	100,0%
No	Frecuencia	95	48	143
	Porcentaje	66,4%	33,6%	100,0%
Total	Frecuencia	175	190	365
	Porcentaje	47,9%	52,1%	100,0%

Chi-cuadrado=32,201 p-valor=0,000

Hipótesis de investigación

El rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco es un factor externo asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019.

Hipótesis estadísticas

Ho: El rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco no es un factor externo asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019.

Ha: El rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco es un factor externo asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019.

De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco es un factor



externo asociado a la morosidad de pagos por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019. ($p\text{-valor}=0,000<0,05$). El tipo de relación es directa, un inadecuado rendimiento académico de los estudiantes está asociado al incumplimiento de pagos.



Capítulo 5

Discusión

5.1. Hallazgos más significativos del estudio.

En el presente estudio se estableció lo siguiente:

- a) El 52,10 % de los estudiantes de pregrado de la Universidad Andina del Cusco, presentan retrasos de pago dentro del semestre en desarrollo, por concepto de servicios de enseñanza educativa superior, hecho que trae como consecuencia principal la falta de liquidez financiera oportuna y el incremento de la cartera morosa al finalizar cada semestre reflejada en los estados financieros de cada año, se debe repotenciar la gestión de cobranza en la Universidad.
- b) Los factores internos y externos están asociados directamente a la morosidad por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019 ($p\text{-valor}=0,000<0,05$)
- c) Los factores internos: políticas institucionales y los convenios de recaudación y los factores externos: capacidad de pago de los padres de familia y el rendimiento académico repercuten significativamente en la morosidad.

5.2. Limitaciones del estudio

En el presente estudio se presentaron las siguientes dificultades:

- a) El 90% de las encuestas fueron aplicados en forma presencial antes de la declaratoria de situación de emergencia ocasionada por el COVID 19 y el 10% restante fue aplicada en forma virtual utilizando la herramienta del Google forms, completando la muestra objetiva y superando la limitación en



forma óptima y oportuna ya que la Universidad continuó prestando los servicios de enseñanza superior en forma virtual.

- b) Al momento de aplicar las encuestas sobre todo en la facultad de Ciencias Académicas y Contables y facultad de Derecho de la Universidad se tuvieron algunas consultas de índole económico respecto a que si las encuestas se debían a un posible incremento de pensiones, el mismo que se pudo superar aclarando desde un inicio que las encuestas son netamente de un trabajo de investigación personal y se realizaban en forma anónima, por lo cual se requería de sus respuestas claras y sinceras; se explicó en cada salón de clases antes de entregar las encuestas.

5.3. Contrastación con la literatura.

Chandia y Carrasco en el año 2015 en su tesis titulada: “Factores que inciden en la morosidad de los deudores de crédito universitario en la universidad del Bio-Bio”, pudo concluir que, a pesar de ser un porcentaje menor dentro de la muestra, son las personas de género masculino quienes presentan la mayor situación de morosidad. La mayoría de éstos provienen de colegios particulares subvencionados, lo cuales son los que más acceden a este beneficio de ayuda de financiamiento, debido a la situación socioeconómica que presentan, además de la nota promedio de enseñanza media que obtuvieron los alumnos que es igual o superior a 5,91, en nuestro estudio se pudo determinar que los factores externos de capacidad de pago y rendimiento académico en 55.3% y 60.8% respectivamente, son altamente influyentes en la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco.

La investigación de Sáenz (2018) titulada: “Análisis Financiero del Índice de Morosidad del Crédito Educativo Otorgado por El Banco del Pacífico en el Ecuador Periodo 2014-2016”, realizada en el Banco del Pacifico en el Ecuador, obtiene la siguiente conclusión: Los factores que incrementaron la morosidad fue la venta de



la cartera de crédito educativo al Banco del Pacífico, los clientes que pasaban a tener cartera vencida tenían que cancelar su deuda en el Instituto de Fomento al Talento Humano y dejar de ser parte como cliente del Banco del Pacífico lo cual dificultó la información para ambas instituciones y no se conocía con precisión los procesos de pagos; así como Los clientes que tienen cuotas vencidas están integrados la mayor parte por estudiantes que culminaron la carrera y no encuentran un empleo a corto plazo, por lo tanto, se dificulta la cancelación del crédito educativo, en nuestro estudio se pudo determinar que el factor endeudamiento financiero de las familias de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco influye en la morosidad de estos en un 66.30% hecho que no permite cumplir oportunamente con el pago de pensiones educativas, además es importante mencionar que las políticas institucionales influye en la morosidad de los estudiantes en un 48.20%.

Aguilar (2016) en su tesis titulada “Análisis del nivel de morosidad en almacenes créditos Rosi, de la ciudad de Zaruma, periodo 2015” realizada en El almacén Créditos Rosi de la ciudad de Zaruma-Chile, obtiene la siguiente conclusión: El principal método aplicado por el almacén para reducir la morosidad es el cobro a domicilio o locales comerciales, sin embargo éste no cubre totalmente las expectativas, puesto que su aplicación no garantiza de manera total la recuperación de los créditos otorgados. Hecho que, afecta parcialmente a los resultados del ejercicio, puesto que el margen de utilidad que recibe el almacén disminuye de cierta forma el impacto de la morosidad en sus ganancias netas. El factor externo principal que genera la morosidad en el almacén es el desempleo, y el factor interno principal es la falta de políticas de cobro adecuadas, las cuales representan un problema para al almacén al no poder recuperar sus créditos de manera oportuna, en nuestro estudio el hecho de no contar oportunamente con la liquidez por el fuerte impacto de la morosidad, definitivamente, se refleja en los resultados financieros de la Universidad, así mismo al igual que el estudio de Aguilar se determina que los factores internos de políticas institucionales y externos de capacidad de pago del estudiante influyen en la morosidad en un 48.20% y 55.30% respectivamente.



Valle,(2019) en su tesis titulada “Factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, durante el periodo 2015 al 2017, Lima – 2018, realizado en la Universidad Peruana Unión, obtuvo la siguiente conclusión: Las variables factores y morosidad tienen una relación positiva media en un 61.2%, por lo que queda establecido que existe una fuerte correlación entre la variable X factores y la variable Y: morosidad; en nuestro estudio se pudo determinar que los factores internos y externos se encuentran relacionados directamente con la morosidad de los estudiantes de la Universidad andina del Cusco.

Bernal y Edquen (2017) presentan la tesis titulada “Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016”, concluyo en que el factor económico tiene una relación positiva media con la morosidad en un 60.2% en nuestro estudio concluimos que los factores externos en los cuales se encuentra los factores capacidad de pago e insolvencia económica se encuentra relacionada con la morosidad en un 55.30%.

Cossio (2018) en su tesis titulada “Factores socioeconómicos - culturales y su influencia en la morosidad de estudiantes universitarios - Sullana, 2015” cuyo objetivo fue Determinar qué factores socioeconómicos y culturales influyen en la morosidad de los estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho de la USP Filial Sullana, 2015, estableció que la morosidad de los estudiantes de la Universidad de Sullana es de 3.41% , inferior al obtenido en nuestro estudio, debido a que existe diferencia en la metodología para medir morosidad. En nuestro estudio se utiliza el concepto de morosidad, considerándose moroso a aquel que se retrasa en el pago o incumple en sus pagos. Cossio también estableció que existe correlación positiva y muy alta entre la carga familiar y la morosidad de los estudiantes este resultado coincide con nuestro estudio donde se estableció que la carga familiar identificado



como un factor externo – insolvencia económica, influye en un 58.60% en la morosidad.

Alvarado y Zárate (2018) en la tesis “La Morosidad y su incidencia en la situación económica financiera de la Institución Educativa Privada Amigos de Jesús en la provincia de Trujillo – 2017”. La población y muestra fueron los estudiantes registrados con algún nivel de morosidad y se usaron también los registros financieros de la Institución Educativa. Se determinó la situación económica de la institución educativa a través de una entrevista al personal administrativo de la institución y también por la información documentaria brindada, también se determinó la morosidad en cada nivel educativo, tanto en alumnos como en soles a través del análisis documental, por último, se analizó la Situación Económica Financiera de los años 2016 y 2017 del centro educativo.

En sus conclusiones encontraron que la morosidad incide negativamente en la situación financiera de la institución educativa. Además de identificar que el factor más importante para la morosidad era la situación económica de los padres y la política de cobranzas implementados por la institución. Esto concuerda con lo encontrado en la presente investigación, donde se ha hallado que hay un número importante de estudiantes que indican tener problemas en su situación económica financiera así mismo nuestro resultado en un 48,2% indica que la política institucional de cobranza afecta directamente a la morosidad de los estudiantes de pregrado en el año 2019.



Conclusiones

- Primera:** El 52,1% de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco, en el año 2019 presentan retraso en el pago de sus pensiones y el 47,9% realiza sus pagos en forma puntual, Con 95% de la prueba chi-cuadrado se concluye que los factores internos y externos están asociados a la morosidad por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019 ($p\text{-valor}=0,000<0,05$). El factor externo genera mayores niveles de morosidad de 58,1%, en cambio los factores internos una morosidad de 54,5%. Lo cual quiere decir que a mayor seguimiento y control de los factores menor será la morosidad.
- Segunda:** Los factores internos: políticas institucionales y los convenios de recaudación con instituciones financieras que tiene la Universidad Andina del Cusco están asociado a la morosidad por concepto de servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019 ($p\text{-valor}=0,000<0,05$). El factor interno que genera mayores niveles de morosidad en el pago de servicios educativos son las condiciones de los Convenios de recaudación con instituciones financieras con un 61% y el segundo factor son las políticas institucionales con un 48,2%, reforzar los factores internos dentro de la Universidad reducirá la morosidad de los estudiantes.
- Tercera:** La aplicación de moras por día de retraso, es mínimo el mismo repercute solo en un 41.1% en la morosidad permitiendo que el estudiante sea indiferente en cuanto al cumplimiento de sus pagos, el incremento de moras inducirá al estudiante al pago oportuno y así reducir la morosidad.
- Cuarta:** Los factores externos: capacidad de pago de los padres de familia y el rendimiento académico de los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco están asociado a la morosidad de pagos por concepto de



servicios educativos de los estudiantes de pregrado en el año 2019. El factor externo que genera mayores niveles de morosidad es el académico con un 60,8% y el segundo factor es la capacidad de pago de los estudiantes con un 55,3%, si el estudiante tiene algún incentivo académico adicional durante el semestre, puede mejorar su rendimiento académico y desechar la posibilidad de deserción.

Quinta: El factor endeudamiento financiero del estudiante o padre de familia influye significativamente en la morosidad del estudiante en 66.3% ello nos indica que a mayor capacidad de pago del estudiante o padre de familia menor será la morosidad.



Recomendaciones

Me permito hacer las siguientes recomendaciones al Sr. Rector de la Universidad:

- Primera:** Reforzar las Políticas Institucionales referente al costo del servicio y al plazo de vencimiento el mismo que debe ser especificado en forma personalizada al momento de la postulación del posible estudiante a través de un correo electrónico o información impresa, muchas veces los estudiantes y padres de familia no visitan la página web de la Universidad en la cual se encuentra dicha información.
- Segunda:** Realizar un estudio legal y financiero para cobrar por adelantado la primera pensión del semestre, de tal forma que los primeros meses del semestre la Universidad obtenga liquidez y pueda sostener sus obligaciones.
- Tercera:** Ampliar canales de recaudación aprovechando las diversas plataformas tecnológicas virtuales, incluyendo el modulo, en el mismo ERP del estudiante, para estar disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana, debido a que en la actualidad los estudiantes y padres de familia no cuentan con mucho tiempo para realizar sus pagos presenciales en las diferentes oficinas de las entidades que actualmente se tiene el convenio.
- Cuarta:** Realizar un estudio legal y de factibilidad para el incremento del porcentaje de moras, el mismo que debe clasificarse de acuerdo a la frecuencia de retraso de pagos de cada estudiante, estas moras deben cubrir los costos de la gestión de cobranzas ya que el estudiante moroso requiere de un seguimiento permanente cada semestre.
- Quinta:** Para el factor endeudamiento financiero del estudiante sugiero implementar un canal de central de riesgo en el cual se pueda verificar en forma masiva a los estudiantes o padres de familia deudores en



diferentes entidades financieras, con ellos se puede realizar charlas de sensibilización a través del Área de Cobranzas y diseñar imágenes atractivas amigables juveniles que conlleven a la cultura de pago y cultura de ahorro.

Sexta: Incentivar a los Estudiantes puntuales con servicios adicionales que no demanden de costos adicionales para la Universidad, como por ejm. Asistencia a Seminarios, talleres, incremento de ancho de banda en wi fi, y otros servicios, de tal forma que los estudiantes morosos se sientan atraídos para el pago oportuno de sus pensiones.

Séptima: Evaluar el nivel de deserción semestral de estudiantes morosos e Implementar un programa de seguimiento académico orientadas a minimizar la intención de deserción que presentan los estudiantes.



BIBLIOGRAFIA

(s.f.).

Bernal & Edquen. (25 de 07 de 2017). *Repositorio de Tesis Universidad Peruana Union*. Recuperado el 22 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/742>

Aguilar. (20 de octubre de 2016). *respositorio.utmachala.edu.ec*. Recuperado el 20 de octubre de 2019, de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8283/1/TTUACE-2016-CA-CD00029.pdf>

Bembibre. (Julio de 2009). *Definicion ABC*. Recuperado el 22 de Octubre de 2019, de <https://www.definicionabc.com/general/factores.php>

Chandia & Carrasco. (diciembre de 2015). *repobib.ubiobio.cl*. Recuperado el 21 de octubre de 2019, de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1508/1/Chandia%20Reyes%2C%20Manuel%20Alejandro.pdf>

COROMINAS, J. (1995). *BREVE DICCIONARIO ETIMOLOGICO DE LA LENGUA CASTELLANA SEG.EDICION*. MADRID: GREDOS.

Cossio. (03 de Diciembre de 2018). *Repositorio.usanpedro.edu.pe*. Recuperado el 22 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6745>

DE HEREDIA, R. (1985). *DIRECCION INTEGRADA DE PROYECTO - PROYECT MAGEMENT*. MADRID: ALIANZA.

Financiero, D. (s.f.). *mytripleA*. Recuperado el 18 de Octubre de 2019, de <https://www.mytripleA.com/diccionario-financiero/intereses-de-mora/>

Geraldine, F. (16 de Julio de 2016). *Concepto de Politica Institucional*. Recuperado el 18 de Octubre de 2019, de <https://prezi.com/uakv43q0l2kb/concepto-de-politica-institucional/>

Gonzales & Zanabria. (2016). *Repositorio.upeu.edu.pe*. Recuperado el 18 de Octubre de 2019, de 2016: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutierrez, N. T. (Junio de 2010). *Repositorio ALICIA*. Recuperado el 21/10/2019, de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1508/1/Chandia%20Reyes%2C%20Manuel%20Alejandro.pdf>

Gutierrez, Pineda & Vargas. (Enero de 2015). *Repositorio unan.edu.ni*. Recuperado el 18 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.unan.edu.ni/1833/1/16362.pdf>

<http://www.definicion-de.es/indice-de-morosidad/>. (s.f.).



- Jorge, R. (Marzo de 2007). *Journal of Technology Management &*. Recuperado el 18 de Octubre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/847/84720102.pdf>
- Latiesa, M. (1990). La Desercion Universitaria. En L. Margarita, *La Desercion Universitaria* (pág. 407). Centro de Investigaciones Sociologicas.
- Lopez, J. F. (s.f.). *Economipedia*. Recuperado el 18 de Octubre de 2019, de <http://www.economipedia.com/definiciones/vencimiento>
- MEXICO, B. D. (s.f.). INDICADORES ECONOMICOS Y FINANCIEROS. *CIRCULAR UNICA DE BANCOS*, <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/basico/fichas/indicadores-financieros/%7BE2EEFEBA-4E08-3E0A-2E2F-91AE4C2D3E06%7D.pdf>.
- Montero; Villalobos y Valverde. (2007). *Revista Electronica de Investigacion y Evaluacion Educativa*. Recuperado el 18 de 10 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/916/91613205.pdf>
- Ortiz Hernandez Maryluz; Velasquez Diana Marcela. (Agosto de 2016). *blogspot.com*. Recuperado el 22 de Octubre de 2019, de Analisis de los Factores Internos y Externos de la Institucion Educativa C.N.O. de la Ciudad de Medellin: http://analiscno.blogspot.com/2016/08/blog-post_69.html
- PONJUAN, G. (1998). *GESTION DE INFORMACION EN LAS ORGANIZACIONES, PRINCIPIOS, CONCEPTOS, Y APLICACIONES*. SANTIAGO DE CHILE: UNIVERSIDAD DE CHILE.
- QCGAP. (1999). ESTUDIOS ESPECIALES. NOTA 3, PAG 1.
- RESTREPE, G. (2008). *EL CONCEPTO Y ALCANCE DE LA GESTION TECNOLOGICA* . Disponible en http://ingenieria.udea.edu.co/producciones/guillermo_r/concepto.html.
- Sáenz, E. &. (2018). *Repositorio digital Universidad Central del Ecuador*. Recuperado el 21 de octubre de 2019, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15509>
- SIGHT, A. I. (NOVIEMBRE de 2008). Obtenido de <http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>
- Valle. (21 de Mayo de 2019). *repositorio.upeu.edu.pe*. Recuperado el 2018 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1965>
- Zavala; Alvarez; Vasquez; Gonzales & Bazan. (01 de Enero de 2018). *Instituto Tecnologico de Sonora, Mexico*. Recuperado el 22 de Octubre de 2019, de Universidad Autonoma del Estado de Morelos; Mexico.: <https://ojs.revistainteracciones.com/index.php/ojs/article/view/103/html>



ANEXOS



ANEXO A CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	Meses	sep-19				oct-19				nov-19				dic-19				ene-20				feb-20			
	Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ELECCION DEL TEMA																									
NOMBRAMIENTO DEL ASESOR																									
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA																									
REVISION BIBLIOGRAFICA																									
ELABORACION DEL MARCO TEORICO																									
ELABORACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION																									
VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION																									
CONSOLIDACION DE PROYECTO DE TESIS																									
APROBACION DE PROYECTO DE TESIS																									
NOMBRAMIENTO DE DICTAMINANTES																									
APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION																									
PROCESAMIENTO ESTADISTICO																									
ANALISIS E INTERPRETACION ESTADISTICA																									
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																									
SUSTENTACION DE TESIS																									



ANEXO B

PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

RECURSOS MATERIALES	IMPORTE S/
LAPTOP	3,000.00
USB	35.00
LAPICEROS	5.00
FOTOCOPIAS Y ANILLADOS	300.00
TRAMITES ADMINISTRATIVOS	2,500.00
TOTAL	5,840.00

FINANCIAMIENTO:

RECURSOS PROPIOS



ANEXO C

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS Y VARIABLES	VARIABLES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuáles son los factores internos y externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar los factores internos y externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco, en el año 2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Los factores internos y externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019 son referidos principalmente a políticas institucionales y cultura de pagos</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de morosidad en los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019?</p> <p>b) ¿Cuáles son los factores internos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019?</p> <p>c) ¿Cuales son los factores externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>a) Determinar el nivel de morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco, en el año 2019</p> <p>b) Describir los factores internos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019.</p> <p>c) Describir los factores externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019?</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <p>a) El nivel de morosidad de los estudiantes de pre grado de la Universidad Andina del Cusco en el año 2019 es muy alto.</p> <p>b) Los factores internos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado en el año 2019 son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política Institucional Convenios de Recaudación <p>c) Los factores externos asociados a la morosidad de los estudiantes de pre grado en el año 2019 son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de pago Cultura de pago Endeudamiento con otras instituciones Rendimiento académico. 	<p>Factores Internos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política Institucional Convenios de Recaudación <p>Factores Externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Capacidad de Pago Nivel de Endeudamiento en otras Instituciones Cultura de Pago Rendimiento Académico <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> Morosidad



ANEXO D
INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA DE POST GRADO
CUESTIONARIO

**“FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS ASOCIADOS A LA MOROSIDAD DE LOS
ESTUDIANTES DE PRE GRADO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO EN EL
AÑO 2019”**

Apreciado (a) Estudiante, solicitamos su colaboración, desarrollando el presente cuestionario cuyo propósito es netamente de investigación y es anónimo.

Agradezco su honestidad y sinceridad al responder cada pregunta.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y marque con una X la alternativa que refleja su experiencia.

Datos Generales:

- 1.- Edad :
- 2.- Sexo : Masculino () Femenino ()
- 3.- Escuela Profesional :
- 4.- Procedencia :
- 5.- En que rango se encuentra su ingreso económico familiar:
 - a) Menos de S/ 900.00 al mes
 - b) De S/ 931.00 a S/ 2,000.00 al mes
 - c) Mas de S/ 2,000.00 al mes
- 6.- En que rango se encuentra su escala de pensiones:
 - a) De S/ 280.00 a S/ 640.00
 - b) De S/ 641.00 a S/ 990.00
 - c) De S/ 991.00 a S/ 1,345.00
- 7.- A continuación responda las siguientes preguntas en base a la siguiente escala:
 1. Totalmente en desacuerdo.
 2. Poco de acuerdo.
 3. Indiferente.
 4. De acuerdo.
 5. Totalmente de acuerdo



FACTORES INTERNOS:

FACTOR POLÍTICA INSTITUCIONAL:

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
01	Costo de Servicio Educativo: La Universidad asigna el costo de las pensiones en relación a su infraestructura, calidad académica, certificaciones y licenciamiento.					
02	El costo de sus pensiones es adecuado para el servicio que Ud. recibe.					
03	plazo de vencimiento de pago de pensiones educativas: La información remitida por la Universidad respecto al plazo de vencimiento para el pago de sus pensiones, es oportuna y suficiente.					
04	El Plazo de vencimiento, para el pago de pensiones, se adecua a la disponibilidad de sus ingresos económicos.					
05	porcentaje de moras por día de atraso El porcentaje de 0.016% de mora diaria por retraso en el pago de sus pensiones afecta significativamente su economía familiar.					
06	La acumulación de deuda impaga de pensiones genera moras hasta el día de su pago, perjudicando su matrícula en el semestre siguiente.					
07	descuentos concedidos por pronto pago: El descuento concedido por la Universidad por concepto de pago de pensiones en forma anticipada le beneficia económicamente.					
08	El descuento concedido por la Universidad por concepto de pago de pensiones incentiva su rendimiento académico óptimo durante el semestre.					
09	El pago anticipado de las 05 pensiones del semestre le trae tranquilidad durante el desarrollo del semestre.					

FACTOR CONVENIOS DE RECAUDACIÓN CON INSTITUCIONES FINANCIERAS:

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
10	Canales de Recaudación: Las entidades bancarias, para el pago de sus pensiones; son fácilmente accesibles.					
11	Los horarios de atención de las entidades bancarias se adecuan a sus horarios para efectuar los pagos de sus pensiones.					



12	Por su comodidad, el pago de pensiones se realizara en forma virtual con una comisión mínima.					
----	---	--	--	--	--	--

8.- A continuación responda las siguientes preguntas en base a la siguiente escala:

1. Nunca.
2. Casi Nunca
3. A Veces
4. Casi Siempre
5. Siempre.

FACTORES EXTERNOS

FACTOR CAPACIDAD DE PAGO:

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
13	Insolvencia Económica Se ve obligado a generar más ingresos para cubrir sus gastos.					
14	Endeudamiento Financiero: Requiere de algún financiamiento para asumir el pago de sus pensiones.					
15	Factor Cultura de Pagos Para hacer uso del dinero que percibe mensualmente Ud. presupuesta el pago de sus pensiones.					
16	Voluntad de Pago: Tiene la intención de no fallar nunca en el pago de sus pensiones?					
17	Requiere algún tipo de motivación para el pago puntual de sus pensiones					

FACTOR RENDIMIENTO ACADEMICO:

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
18	Aprovechamiento académico. Su rendimiento académico influye en el pago puntual de sus pensiones.					
19	Práctica Docente: La enseñanza que recibe de sus Docentes influye en el pago de sus pensiones.					
20	Deserción: La acumulación de su deuda es un factor para la deserción de sus estudios.					



FACTOR MOROSIDAD:

FACTOR FRECUENCIA DE RETRASO DE PAGOS

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
21	Con frecuencia se retrasa Ud. en el pago de sus pensiones					
22	Las notificaciones y llamadas telefónicas para el pago de pensiones retrasadas le generan incomodidad.					
23	En el caso que Ud. no cumpla con el pago puntual de sus pensiones, pagara un monto mínimo adicional por la gestión de cobranzas. Continuaría su retraso en el pago.					



ANEXO E

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: “FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS ASOCIADOS A LA MOROSIDAD DE LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO EN EL AÑO 2019”

1.1. INVESTIGADOR: Nelly Sonia Turpo Gutiérrez.

DATOS DEL EXPERTO:

2.1 Nombres y Apellidos: _____

2.2 Especialidad: _____

2.3 Lugar y Fecha: _____

2.4 Cargo e Institución donde Labora: _____

COMPO- NENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy Bueno 61-80 %	Excelente 81-100%
Forma	1.REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios					
	2.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					
	3.OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable.					
Contenido	4.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
	5.SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad.					
	6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación.					
Estructura	7.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
	8.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					
	9.COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					
	10.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

.....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

☐ Procede a su aplicación.

☐ Debe corregirse.
